

## **PROTOCOL GENERAL BÀSIC D'ACTUACIÓ DE LA XARXA D'OFICINES DE LA GENERALITAT D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE**

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

*Generalitat Valenciana*

*Gener 2018*

V2- (01/02/2018)

## **ÍNDEX**

### **PRESENTACIÓ**

#### **1. L'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE**

1.1 Marc normatiu de l'assistència a les víctimes del delicte

1.2 Concepte de víctima del delicte

1.2.1 Víctima directa

1.2.2 Víctima indirecta

1.2.1 Persones beneficiàries del servei públic d'assistència

1.3 Concepte d'assistència a les víctimes del delicte: evolució

1.4 Drets de les víctimes

#### **2. LA XARXA D'OFICINES DE LA GENERALITAT D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE**

2.1 Estructura de la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte

2.2 Què són les Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte?

2.3 Els seus objectius i principis d'actuació

2.3.1 Objectius

2.3.2 Principis d'actuació

2.4 Quin és el servei públic que presten?

2.4.1 Atenció jurídica i assistència psicològica i social

2.4.1.1 Atenció Jurídica

2.4.1.2 Assistència Psicològica

#### 2.4.1.3 Assistència Social

#### 2.4.2 Punts de coordinació de les ordes de protecció

#### 2.4.3 Finestreta única

#### 2.5 Altres actuacions

##### 2.5.1 Planificació de l'atenció a les víctimes: zones rurals

##### 2.5.2 Estadística

##### 2.5.3 Difusió i conscienciació

#### 2.6 Funcions del personal de les Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte

##### 2.6.1 Juristes

##### 2.6.2 Professionals de psicologia

##### 2.6.3 Professionals de treball social

### **3. GUIA D'ACTUACIONS DE LA XARXA D'OFICINES DE LA GENERALITAT D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE**

#### 3.1. Aspectes generals

##### 3.1.1 Coordinació

##### 3.1.1.1 Externa

##### 3.1.1.2 Interna

##### 3.1.2 Col·laboració

##### 3.1.3 Cooperació

#### 3.2 Accés a la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'assistència a les víctimes del delicte

##### 3.2.1 Accés directe

##### 3.2.2 Per derivació

### 3.3. Fases de la prestació del servei públic d'assistència, protecció i suport a les víctimes i seguiment del procés.

#### 3.3.1 Acollida-Orientació

#### 3.3.2 Avaluació

##### 3.3.2.1 Prèvia per altres òrgans

##### 3.3.2.2 Individual per les oficines

#### 3.3.3 Informació

#### 3.3.4. Intervenció

##### 3.3.4.1 Acompanyaments

##### 3.3.4.2 Suports i actuacions de caràcter processal

##### 3.3.4.3 Intervenció psicològica

##### 3.3.4.4 Coordinació i derivació als recursos socials

#### 3.3.5. Seguiment del procés

## **4. AVALUACIÓ I SEGUIMENT DE LES ACTIVITATS DE LA XARXA D'OFICINES DE LA GENERALITAT D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE**

### 4.1. Informes d'avaluació

### 4.2 Altres formes d'avaluació i seguiment

## **REFERÈNCIES**

## PRESENTACIÓ

El protocol general bàsic d'actuació de la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte s'ha elaborat responenent al mandat de l'article 31 **de l'Estatut** de la Víctima del Delicte<sup>1</sup> i al Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell pel qual es crea i regula a la Comunitat Valenciana, la mencionada xarxa d'oficines<sup>2</sup>.

El present protocol es desenrotlla amb l'objectiu de dotar de major efectivitat el funcionament de les oficines, amb la fi última de reforçar els drets reconeguts a les víctimes proporcionant-los una major protecció.

La Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques assumeix de manera directa el servei públic i aspira a impulsar i prioritzar el suport i l'assistència a les víctimes millorant la seua gestió.

Aquest protocol pretén ser una ferramenta dinàmica que serà adaptada en funció de les necessitats que es detecten durant la seua aplicació. Atén a la voluntat de cooperació, col·laboració i coordinació amb altres col·lectius implicats en el tracte amb les víctimes, altres institucions públiques o associacions de l'àmbit civil, tenint en compte les pràctiques que es desenrotllen en l'àmbit internacional. Pretén promoure l'intercanvi d'experiències i d'informació amb aquests col·lectius i altres administracions públiques per a facilitar una millor assistència a les víctimes.

Junt amb açò, el protocol aspira a ser un instrument útil per a la formació i sensibilització dels i les professionals i de la societat en general.

El protocol s'estructura en:

Un primer apartat introductorí sobre "**l'Assistència a les víctimes del delicte**", en què es realitza una anàlisi del marc normatiu, el concepte de víctima, el concepte de beneficiari de l'assistència, el contingut de l'assistència (jurídica, psicològica i social) i la seua evolució. També es fa referència als drets de les víctimes del delicte i la protecció dels mateixos per part de les Administracions Públiques.

---

1 Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte i Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte.

2 També el mandat de l'article 3 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte.

En segon lloc l'apartat dedicat a **“La Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte”**, en què s'arregla la naturalesa de les oficines, la seua estructura, objectius i principis d'actuació. En aquest apartat es concreta el contingut del servei públic que presten les oficines (assistència -jurídica, psicològica i social- coordinació de les ordes de protecció i finestreta única) així com la resta d'actuacions que tenen encomanades.

En tercer lloc, després d'aquests dos apartats de caràcter introductor, es presenta la **“Guia d'actuacions de la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte”**. Aquest apartat està destinat a facilitar l'actuació esmentada, i com a tal, pretén constituir-se en ferrament per a una intervenció ràpida, eficient i efectiva. S'aspira a establir un marc d'acció àgil i coordinat, contribuint a aclarir conceptes, funcions i processos, així com a facilitar la identificació dels agents implicats o els destinataris finals.

D'una banda, s'arreglen les distintes formes de coordinació, col·laboració i cooperació de les oficines, de forma interna i amb altres serveis públics, organismes i institucions. Per una altra s'identifiquen les possibles vies d'accés de les víctimes a les oficines; i finalment es concreten les fases de la prestació del servei públic i el seu contingut.

L'apartat final es refereix a **“l'Avaluació i seguiment de les actuacions de la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte”**.

## **1. L'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE**

### **1.1 Marc normatiu de l'assistència a les víctimes del delicte**

El marc normatiu de l'assistència a les víctimes del delicte es troba regulat en les disposicions de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte desenvolupades pel Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre.

En l'Estatut de la víctima del delicte es trasllada la Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i el Consell, de 25 d'octubre de 2012, per la qual s'estableixen normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de les víctimes de delictes, que substitueix la Decisió Marc 2001/220/JAI del Consell.

A Espanya ja existia un marc normatiu garant dels drets de la víctima, encara que gran part d'eixos drets eren exclusivament processals o se centraven en algun tipus molt concret de víctima d'acord amb la seua normativa particular. Açò és, la Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual (desenvolupada pel Reial Decret 738/199, de 23

de maig), la Llei Orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor, la Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere, així com la Llei 29/2011, de 22 de setembre, de Reconeixement i Protecció Integral a les Víctimes del Terrorisme.

La Comunitat Valenciana, segons el que disposa l'article 27 de l'Estatut de la víctima assumeix competències en matèria de Justícia, corresponent-li la gestió dels mitjans materials i personals de l'Administració de Justícia, d'acord amb el que disposa l'article 36.4 de l'Estatut d'Autonomia.

En virtut de les competències assumides li correspon organitzar en el seu àmbit les Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte, és per això que s'ha aprovat el Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte.

D'altra banda, també en l'àmbit autonòmic cal destacar la Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

## 1.2 Concepte de víctima

El concepte de víctima ha anat evolucionant segons ho han fet les necessitats i exigències socials. Actualment les normes espanyoles arregen un concepte ampli d'acord amb el Dret Internacional<sup>3</sup>. L'Estatut de la Víctima del Delicte arregla aquesta nova visió del concepte de víctima establint com a destinatàries de l'assistència no sols a les víctimes directes sinó també a les indirectes.

### 1.2.1 Víctima directa

- Tota persona física que haja patit un dany o perjudici sobre la seua pròpia persona o patrimoni, en especial lesions físiques o psíquiques, danys emocionals o perjudicis econòmics directament causats per la comissió d'un delicte<sup>4</sup>.

---

3 NU, Declaració sobre els principis fonamentals de justícia per a les víctimes de delictes i de l'abús de poder, adoptada per l'Assemblea General en la seua resolució 40/34, de 29 de novembre de 1985. Segons les nacions Unides: "S'entendrà per "víctimes" les persones que, individual o col·lectivament, hagen patit danys, inclusivament lesions físiques o mentals, patiment emocional, pèrdua financera o menyscabament substancial dels drets fonamentals, com a conseqüència d'accions o omissions que violen la legislació penal vigent en els Estats Membres, inclosa la que proscriu l'abús de poder".

4 Article 2 Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte.

- Els fills i filles menors i els que estiguen subjectes a tutela, guarda o custòdia de les dones víctimes de violència de gènere o de persones víctimes de violència domèstica també seran considerats víctimes directes d'aquest tipus de violència<sup>5</sup>.

### **1.2.2 Víctima indirecta**

En els casos de mort o desaparició d'una persona que haja sigut causada directament per un delictes, llevat que es tractés dels responsables dels fets<sup>6</sup>:

- el cònjuge no separat legalment o de fet, i els fills i filles (i/o descendents) de la víctima o del cònjuge no separat legalment o de fet que en el moment de la mort o desaparició de la víctima convisqueren amb ells;
- la persona que fins al moment de la mort o desaparició haguera estat unida a ella per una anàloga relació d'afectivitat i els fills i filles d'aquesta que en el moment de la mort o desaparició de la víctima convisqueren amb ella;
- els seus progenitors i parents en línia recta o col·lateral dins del tercer grau que es trobaren davall la seua guàrdia i,
- les persones subjectes a la seua tutela o curatela o que es trobaren davall el seu acolliment familiar.

En cas de no existir els anteriors:

- els altres parents en línia recta i els seus germans o germanes, amb preferència, d'entre ells, el que tinguera la representació legal de la víctima.

### **1.2.3 Persones beneficiàries del servei públic d'assistència**

---

<sup>5</sup> Article 5 de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, Integral contra la Violència sobre la Dona en l'Àmbit de la Comunitat Valenciana.

<sup>6</sup> Apartat b) de l'article 2 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.



Seràn beneficiàries del servei públic que presten les oficines, a més de les víctimes directes i indirectes citades, totes aquelles persones testimoni, i altres en situació de risc (conseqüència del seu contacte circumstancial amb el delictes)<sup>7</sup>.

- Les persones testimoni i en situació de risc conseqüència del seu contacte circumstancial amb el delictes

Sota la denominació de persones en situació de risc s'inclouen als que, no sent testimonis ni víctimes, es troben en situacions especialment compromeses com a conseqüència de la seua col·laboració en el procediment. Un exemple freqüent és el supòsit de la persona co-investigada en els fets, que facilita informació o prova respecte de determinades activitats delictives en què pot estar implicada junt amb altres persones.

- Quan es tracte de delictes que hagen causat perjudicis d'especial gravetat, atenent a les necessitats i danys patits com a conseqüència de la infracció penal comesa a la víctima, les oficines podran fer extensiu als familiars de les víctimes el dret d'accés als serveis d'assistència i suport. A aquest efecte, s'entendrà per familiars les persones unides a la víctima en matrimoni o relació anàloga d'afectivitat, i els parents fins al segon grau de consanguinitat<sup>8</sup>.

### **1.3. Concepte d'assistència a les víctimes del delictes: evolució**

L'assistència a les víctimes pretén essencialment disminuir les conseqüències negatives que el delictes produïx en la víctima i el seu entorn.

Tradicionalment el sistema legal espanyol s'ha preocupat preferentment per desenvolupar un sistema de garanties per als autors del delictes i enfront d'això, ha anat evolucionant una consciència sobre la necessitat de donar una resposta integral a les necessitats i la protecció de les víctimes, evitant també la victimització secundària. Aquesta s'entén com aquells danys produïts posteriorment a la comissió del delictes ocasionats pel mateix sistema legal i institucional.

Des de la perspectiva del dret internacional i la seua evolució històrica, les principals formes d'assistència a les víctimes són: el rescabament econòmic o reconeixement d'ajudes econòmiques dels poders públics per a sufragar costos mèdics o altres despeses; la restitució, o obligació de l'agressor a reembossar a la seua víctima pels danys patits; i finalment, la forma més recent

<sup>7</sup> Article 3 del Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes.

<sup>8</sup> Article 13.5 Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delictes i articles 10 i 28.4 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, Estatut de la víctima del delictes.

d'assistència, els anomenats "serveis a les víctimes", els quals constitueixen la prestació d'una gran varietat de serveis de manera directa i immediata<sup>9</sup>.

Es pretén ara, el desenvolupament d'un nou model, i la superació de l'anterior basat quasi exclusivament en una assistència lletrada. El mateix Estatut de la víctima assenyala en la seua Exposició de Motius la finalitat per la qual va ser creat: "*oferir des dels poders públics una resposta d'allò més àmplia possible, no sols jurídica sinó també social, a les víctimes, no sols reparadora del dany en el marc d'un procés penal, sinó també minimitzadora d'altres efectes traumàtics en allò moral que la seua condició pot generar, tot això amb independència de la seua situació processal*"<sup>10</sup>.

Els canvis normatius i les actuacions dels poders públics es dirigeixen cap a una assistència de caràcter integral, especialitzada i individualitzada. En termes de justícia distributiva, es pretén promoure una reparació més coincident amb les necessitats i circumstàncies específiques de les víctimes; en termes de justícia restaurativa l'objectiu és empoderar a les víctimes i fer-les participants de les possibles respostes pacífiques al conflicte, així com fomentar la reparació, reintegració i l'encontre, per mitjà del diàleg i una aposta per la veritat. Perquè si els poders públics són els encarregats de preservar l'orde públic, és la comunitat a qui correspon construir i mantenir la pau.

#### **1.4 Drets de les víctimes**

Estan arrellegats en l'Estatut de la Víctima del delictes, articles 3 a 11 i en el seu reglament de desenvolupament.

Amb caràcter general la llei estatal estableix que tots els poders públics vetllaran pel reconeixement i la protecció dels drets que les víctimes tenen reconeguts<sup>11</sup> i, concretament, disposa: *Tota víctima té dret a la protecció, informació, suport, assistència i atenció, així com a la participació activa en el procés penal.*

El reconeixement d'aquests drets s'estén durant l'actuació dels serveis d'assistència i suport a les víctimes i de justícia restaurativa, al llarg de tot el procés penal i per un període de temps adequat després de la seua conclusió, amb independència que es conega o no la identitat de qui ha comès la infracció i del resultat del procés, incloent-hi el moment previ a la presentació de la denúncia<sup>12</sup>.

---

9 Declaració sobre els principis fonamentals de justícia per a les víctimes de delictes i de l'abús de poder, Resolució 40/34 de l'Assemblea General de Nacions Unides. Aplicació de la Declaració dels principis fonamentals de justícia per a les víctimes de delictes i de l'abús de poder. Resolució 1989/57 del Consell Econòmic i Social.

10 Exposició de motius de Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.

11 Informe del Consell Fiscal sobre el projecte reglament OAVD estatal.

L'Estatut contempla una sèrie de drets **bàsics que s'arreglen en el present protocol i que es poden agrupar en:**

#### **A) Dret a la protecció:**

Les oficines en totes les fases de la seua actuació han d'adoptar les mesures de protecció necessàries per a: *garantir la vida de la víctima i dels seus familiars, la seua integritat física i psíquica, llibertat, seguretat, llibertat i indemnitat sexuals, així com per a protegir adequadament la seua intimitat i la seua dignitat, particularment quan se'ls reba declaració o hagen de testificar en juí, i per a evitar el risc de la seua victimització secundària o reiterada*<sup>13</sup>.

Amb aquest fi, es preveuen actuacions d'acompanyament i altres (com el condicionament d'espais) que evitaran el contacte entre la víctima i la persona infractora. A més les declaracions han de prestar-se sense dilacions injustificades, el menor nombre de vegades possible i únicament quan resulte estrictament necessari, a més en elles podran estar acompanyades per una persona de la seua elecció.

Es procurarà la protecció de la intimitat i es realitzarà una avaluació individual de les víctimes a fi de determinar les seues necessitats especials de protecció.

Les víctimes dels delictes de terrorisme, les víctimes de violència de gènere i violència domèstica, menors d'edat i testimonis<sup>14</sup> tindran a més els drets reconeguts en la seua normativa i en els protocols específics.

#### **B) Dret a la informació:**

Amb caràcter general, aquest dret implica rebre sense retards innecessaris, informació actualitzada i adaptada a les seues circumstàncies i condicions personals i a la naturalesa del delicte comès i dels danys i perjudicats patits.

Açò inclou el dret de les víctimes a entendre i ser entesa. Amb aquest fi totes les comunicacions amb les víctimes, orals o escrites, es faran en un llenguatge clar, senzill i accessible, d'una manera que tinga en compte les seues característiques personals i, especialment, les necessitats de les persones amb discapacitat sensorial, intel·lectual o mental o la seua minoria d'edat.

---

<sup>12</sup> Article 3 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte i article 14 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte.

<sup>13</sup> Article 19 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte.

<sup>14</sup> Llei Orgànica 19/1994, de 23 de desembre, de protecció a testimonis i pèrits en causes criminals.

Tota víctima que no parle o no entenga el castellà o la llengua oficial que s'utilitze en l'actuació que es tracte tindrà dret:

- A ser assistida gratuïtament per un intèrpret que parle una llengua que comprega quan se li reba declaració en la fase d'investigació pel/la jutge, el/la Fiscal o funcionaris/as de policia, o quan intervinga com a testimoni en el juí o en qualsevol altra vista oral. Aquest dret serà també aplicable a les persones amb limitacions auditives o d'expressió oral.
- A la traducció gratuïta de les resolucions i informació que resulte essencial per a l'exercici dels drets.

D'altra banda, en l'àmbit penal aquest dret inclou la recepció d'informació sobre la data, hora i lloc del juí, així com del contingut de l'acusació dirigida contra l'infractor, i se li notificaran les resolucions. Les comunicacions inclouran, almenys, la part dispositiva de la resolució i un breu resum del fonament de la mateixa; se li facilitarà, quan ho sol·licite, informació relativa a la situació en què es troba el procediment.

A més l'Estatut de la Víctima inclou l'obligació que arreplega en aquest protocol dirigida a les i els professionals de l'advocacia i procuradors, de respectar un període de reflexió després del fet delictiu abans de contactar amb les víctimes com a garantia dels drets d'aquestes.

### **C) Dret de suport, assistència i atenció:**

Aquests drets comprenen l'accés als serveis que prevegen les administracions públiques en el seu àmbit d'actuació per prestar suport, assistència i atenció. Açò inclou l'assistència en les oficines i en altres serveis públics com els sanitaris, serveis socials, serveis d'inserció sociolaboral, etc.

### **D) Dret de participació activa en el procés penal:**

També es reconeix el dret de les víctimes de participar en el procés penal en el moment de presentar denúncia, el dret a obtenir una còpia certificada i assistència lingüística gratuïta i a la traducció escrita de la còpia, quan no entenga o no parle cap de les llengües que tinguen caràcter oficial en el lloc en què es presenta.

En l'àmbit penal aquest dret es concreta en el dret a exercir l'acció penal<sup>15</sup> i l'acció civil:

---

<sup>15</sup> Títol II, articles 11 al 18 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictu.

- a comparèixer davant de les autoritats encarregades de la investigació per a aportar-los les fonts de prova i la informació que estime rellevant per a l'esclarament dels fets
- a la comunicació i revisió del sobreseïment de la investigació
- a la participació en l'execució.
- al reembossament a la víctima de les despeses necessàries per a l'exercici dels seus drets i les costes processals que se li hagueren causat
- a sol·licitar l'assistència jurídica gratuïta
- a presentar davant de les autoritats espanyoles denúncies corresponents a fets delictius que hagueren sigut comesos en el territori d'altres països de la Unió Europea
- a la devolució sense demora dels béns restituïbles de la seua propietat que hagueren sigut confiscats en el procés.
- accedir a serveis de justícia restaurativa, amb la finalitat d'obtenir una adequada reparació material i moral dels perjudicats derivats del delictes, quan es complisquen certs requisits.

## **2. LA XARXA D'OFICINES DE LA GENERALITAT D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE**

### **2.1 Estructura de la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte**

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

Les oficines podran prestar assistència a les víctimes independentment del lloc de comissió del delicte i del lloc de residència de la víctima<sup>16</sup>.

Totes les unitats que integren la Xarxa, així com el seu personal, es troben adscrites a la Generalitat, i en concret, a la Direcció General que assumix les competències en matèria d'atenció a les víctimes del delicte, depenent orgànica i funcionalment de la persona titular de l'esmentat òrgan directiu<sup>17</sup>.

---

<sup>16</sup> Article 6 i annex de Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte.

<sup>17</sup> Article 7 Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte.

<b>VALÈNCIA</b>	<b>Provincial i</b>  Partits judicials de València i Mislata.  Actuaran com a punts de coordinació de les ordes de protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere
ALZIRA	Partits judicials d'Alzira i Carlet
SUECA	Partit judicial de Sueca
GANDIA	Partit judicial de Gandia
XÀTIVA	Partits judicials de Xàtiva i Ontinyent
PATERNA	Partits judicials de Paterna i Lliria
REQUENA	Partit judicial de Requena
SAGUNT	Partits judicials de Sagunt, Massamagrell i Montcada
TORRENT	Partits judicials de Torrent i Quart de Poblet
CATARROJA	Partits judicials de Catarroja i Picassent
<b>ALACANT</b>	<b>Provincial i</b>  Partits judicials d'Alacant i Sant Vicent del Raspeig  Actuaran com a punts de coordinació de les ordes de protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere
ALCOI	Partits judicials d'Alcoi, Ibi i Villena
BENIDORM	Partits judicials de Benidorm i La Vila Joiosa
DÈNIA	Partit judicial de Dènia
ELX	Partit judicial d'Elx
ELDA	Partits judicials d'Elda i Novelda
ORIOLA	Partit judicial d'Oriola
TORREVIEJA	Partit judicial de Torrevieja
<b>CASTELLÓ</b>	<b>Provincial i</b>  Partits judicials de Castelló i Segorb

	Actuaran com a punts de coordinació de les ordes de protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere
VILA-REAL	Partits judicials de Vila-Real i Nules
VINARÒS	Partit judicial de Vinaròs

Aquesta estructura es completa amb la col·laboració que en matèria d'assistència a les víctimes del delicte està duent a terme l'Oficina d'Assistència a les Víctimes del Delicte D'Utiel.

## 2.2 Què són les Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte?

Les oficines es configuren com a unitats especialitzades que presten un servei multidisciplinari, públic i gratuït<sup>18</sup>.

La seua finalitat és la de prestar informació, assistència i/o atenció coordinada per a donar resposta a les necessitats de les víctimes de delictes, testimonis i persones en situació de risc en els àmbits jurídic, psicològic, i social, així com promoure les mesures de justícia restaurativa que siguen pertinents<sup>19</sup>, amb el fi últim de minimitzar la victimització primària i evitar la secundària.

Pretenen centralitzar i fer més fàcilment accessibles no sols els recursos per a la protecció i seguretat, sinó també proporcionar una assistència integral, individualitzada, especialitzada a les víctimes, que ha de coordinar-se amb tots els serveis competents en atenció a les víctimes, especialment amb els òrgans jurisdiccionals, Forces i Cossos de Seguretat i serveis socials.

Així mateix, actuen com a punts d'accés coordinador o finestreta única per a optimitzar l'assistència a les víctimes de delictes.

A més, les oficines situades en les capitals de província són els Punts de Coordinació de les Ordes de Protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere que es dicten pels òrgans judicials en l'àmbit territorial de la Comunitat Valenciana.

<sup>18</sup> Article 15 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte. Article 3 del Decret 165/2016, 4 de novembre, del Consell.

<sup>19</sup> Article 12 Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte.

D'altra banda, i dins de l'àmbit assistencial que, a la Comunitat Valenciana presten les oficines, actuaran en el marc d'allò que preveu la Llei 52/2007, per la qual es reconeixen i amplien drets i s'establixen mesures en favor dels que van patir persecució i violència durant la guerra civil i la dictadura, com a Oficines per a les Víctimes de la Guerra Civil i de la Dictadura, incloent-hi entre les seues funcions les relatives a facilitar als particulars la informació necessària per a l'exercici dels seus drets, a la difusió de les actuacions realitzades i d'ajuda a la coordinació dels òrgans amb competències en aquesta matèria.

I finalment, d'acord amb la Directiva<sup>20</sup> europea sobre indemnització a les víctimes de delictes, les oficines són l'autoritat d'assistència de les víctimes de delictes en situacions transfrontereres, en els casos en què el delicte es cometa en un Estat membre de la Unió Europea diferent d'Espanya i la víctima tinga la seua residència habitual a Espanya, actuant d'acord amb allò que s'ha establert en Reglament<sup>21</sup> d'ajudes a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual<sup>22</sup>.

## **2.3 Els seus objectius i principis d'actuació**

### **2.3.1 Objectius**

Les oficines tenen els següents objectius:

#### **Objectius Generals**

- Oferir i proporcionar a la ciutadania una atenció, assessorament i informació global i multidisciplinari sobre els seus drets com a víctimes d'un fet delictiu.
- Garantir i promoure el compliment i el respecte dels drets de les víctimes.

#### **Objectius Específics**

- Informar i assessorar la víctima dels tràmits del procés penal i de tots aquells aspectes relacionats amb el mateix que li puguin afectar.

---

20 Directiva 2004/80/CE del Consell, de 29 d'abril de 2004, sobre indemnització a les víctimes de delictes.

21 Reial Decret 738/1997, de 23 de maig, pel qual s'aprova el Reglament d'ajudes a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual.

22 Article 24 Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte.



- Informar la víctima sobre la seua situació processal, sobre la situació processal del denunciat i sobre la vigència, contingut i modificacions de les mesures de protecció adoptades.
- Coordinar-se amb els agents, organitzacions i institucions implicades en l'atenció a les víctimes, amb la finalitat de facilitar l'assessorament més complet i garantir la seguretat i el benestar de la víctima.
- Facilitar suport emocional a la víctima i propiciar-li atenció psicològica en totes les fases del procediment judicial i mentre siga necessari per a superar la victimització psicològica derivada del fet delictiu.
- Informar sobre els recursos socials a què la víctima pot accedir, afavorint la integració social de la mateixa.
- Valoració de les víctimes que requerisquen l'adopció d'especials mesures de protecció amb la finalitat de determinar i sol·licitar quines mesures concretes de protecció, assistència i suport han de ser prestades.

### 2.3.2 Principis d'actuació<sup>23</sup>

Els principis d'actuació de les oficines són<sup>24</sup>:

- Atendre i ajudar les víctimes de forma gratuïta, confidencial i voluntària.
- La confidencialitat en les comunicacions entre la víctima i l'equip de professionals de les oficines implica:

-Que la informació facilitada únicament pot ser coneguda per les persones autoritzades.

-Que l'atenció es realitzarà en unes condicions ambientals i materials que garantisquen la privacitat i la protecció de la víctima.

---

<sup>23</sup> Els principis d'actuació de les OAVD s'han establert de conformitat amb el que disposa la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictu, així com en el Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictu, i es regulen les Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delictu. Si bé cap d'estes normes realitza una enumeració d'aquests principis, els mateixos es dedueixen dels drets reconeguts a les víctimes així com dels objectius i funcions de les oficines (articles 3-10 de l'Estatut i 14, 17 i 19 del Reial Decret 1109/2015).

<sup>24</sup> Estos principis tenen el seu origen en el compliment de la Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del Consell de 25 d'octubre de 2012, (9).

- Oferir un tracte respectuós, sensible, professional, individualitzat i no discriminatori.
- Afavorir l'escolta activa i empàtica.
- Respectar el principi d'universalitat pel qual tota persona que es considere víctima d'un fet delictiu pot ser usuària del servei d'atenció a les víctimes del delicte, sense condicionar els drets de les víctimes al seu estatut de residència, ciutadania o nacionalitat.
- Procurar la ràpida reparació del dany evitant els retards innecessaris.
- Informar i orientar les víctimes en termes senzills i amb llenguatge accessible adaptat a les seues circumstàncies i atenent a les dificultats especials de comprensió i comunicació que puguen presentar, de manera que aquestes puguen entendre i ser enteses.
- Prestar atenció especialitzada i personalitzada, tenint especial consideració amb: les víctimes menors d'edat, amb diversitat funcional, estrangeres, víctimes de violència de gènere, domèstica o de terrorisme, assegurant la igualtat de drets i adaptant les seues actuacions a les necessitats específiques de cada víctima i cada delicte.
- Afavorir l'accés a la justícia de les víctimes, així com a la resta de serveis públics o assistencials que tinguen assignades funcions de protecció o assistència a les víctimes.
- Dirigir les seues actuacions a la recuperació completa de les víctimes, evitant-los actuacions duplicades i la victimització secundària.

## **2.4. Quin és el servei públic que es presta?**

Es tracta d'un servei d'assistència integral que comprèn l'atenció jurídica, psicològica i social.

### **2.4.1 Atenció jurídica i assistència psicològica i social**

#### **2.4.1.1 Atenció Jurídica**

L'atenció jurídica vindrà referida, en tot cas, al desenvolupament general del procés judicial i al moment d'exercitar els distints drets.

L'orientació i atenció jurídica del cas concret correspon a qui assumisca l'assistència lletrada<sup>25</sup>.

Les principals actuacions derivades de l'atenció jurídica prestada a través de les oficines són:

- Facilitar la informació necessària sobre el procés judicial, les mesures de protecció o cautelars i la resta d'actuacions prèvies o posteriors relacionades amb la investigació del delictes, la protecció de la víctima, els seus familiars o del seu patrimoni.

Açò inclou la informació sobre el tipus d'assistència que la víctima pot rebre en el marc de les actuacions judicials, els drets que pot exercitar en el si del procés, la forma i condicions en què pot accedir a assessorament jurídic, així com informació sobre un altre tipus de serveis o organitzacions a què pot dirigir-se per a rebre suport.<sup>26</sup>

- Realitzar l'estudi i, si és el cas, elaborar la proposta d'aplicació de mesures generals de protecció<sup>27</sup>. Especialment quan es tracte de víctimes menors d'edat, especialment vulnerables, o de víctimes necessitades d'especial protecció.
- Actuar com a enllaç entre la víctima i l'òrgan judicial, i especialment entre la víctima i el Ministeri Fiscal

#### **2.4.1.2 Assistència Psicològica**

L'assistència psicològica comprèn:

- L'avaluació i el tractament de les víctimes més vulnerables per a aconseguir la disminució de la crisi ocasionada pel delictes i l'afrontament del procés judicial derivat del delictes.
- L'acompanyament al llarg del procés i la potenciació de les estratègies i capacitats de la víctima, possibilitant l'ajuda del seu entorn.

Entre els factors a avaluar es troben:

-el tipus de relacions de la víctima,

---

25 Article 21.2 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delictes.

26 Article 21.1 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delictes.

27 Article 21.3 b) del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delictes.

-l'afrontament dels problemes,

-les fonts de suport,

-els valors,

-l'acumulació d'estressors,

-els problemes de salut i de comportament,

-les condicions socioambientals,

-les variables associades al fet delictiu, entre les que estan l'impacte directe del delictes i els trastorns ocasionats per aquest, el risc de reincidència, les possibles represàlies i la intimidació.

- L'estudi i la proposta d'aplicació de les mesures de protecció que minimitzen els trastorns psicològics derivats del delictes i eviten la victimització secundària.

### **2.4.1.3 Assistència Social**

La intervenció social suposa la coordinació i, si és el cas, derivació a serveis socials, centres de salut, institucions, o organitzacions d'assistència a víctimes, per a garantir:

- allotjament segur,
- atenció mèdica immediata,
- ajudes econòmiques que pogueren correspondre'ls, amb especial atenció a les necessitats derivades de situacions d'invalidesa, hospitalització, defunció i les agreujades per la situació de vulnerabilitat de les víctimes.

### **2.4.2 Punts de coordinació de les ordres de protecció**

Les oficines provincials d'Alacant, Castelló i València han sigut designades per la Generalitat com a punts de coordinació de les ordres de protecció.

Això suposa que aquestes oficines assumixen la funció de canalitzar i possibilitar una adequada assistència, sobretot juridicosocial, a la víctima, i açò des de la perspectiva d'un servei proactiu. És a

dir, des de les oficines es pren la iniciativa de contactar amb la víctima des que es rep la mesura de protecció remesa per l'òrgan jurisdiccional que la dicta.

Els lletrats i lletrades de l'Administració de Justícia comunicaran les ordres de protecció de les víctimes de violència de gènere i domèstica que s'adopten i les seues respectives sol·licituds, per mitjà de testimoni íntegre, als punts de coordinació designats, que constituïran el canal únic de notificació d'aquestes resolucions a centres, unitats, organismes i institucions competents en matèria de protecció social en relació amb estes víctimes. La comunicació es remetrà en un termini mai superior a 24 hores des de la seua adopció, per via telemàtica o electrònica o, a falta d'això, per mitjà de fax o correu urgent.

Les oficines prestaran una assistència immediata i adequada a totes aquelles víctimes a qui se'ls haja acordat una mesura de protecció, per això, hauran de:

- Coordinar les actuacions amb altres serveis, recursos i amb les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat en relació amb la víctima.
- Supervisar el compliment i execució de les mesures de protecció.
- Informar a la víctima dels aspectes jurídics/socials i de la forma de fer efectius els drets que li assisteixen.
- Detectar i orientar altres necessitats de la víctima no cobertes per la resolució judicial dictada.
- Acompanyar a la víctima a aquelles diligències judicials en què no compte amb assistència lletrada, sempre que siga requerida per a això.
- Atendre jurídica i socialment de forma immediata en situacions de crisi.
- Comunicar a l'òrgan o a la institució competent qualsevol acte que afecte la seguretat de la víctima relacionada amb l'imputat.
- Comunicar a les víctimes la variació de la situació penitenciària del seu agressor, excepte en els casos en què hagen expressat la seua negativa a rebre tal informació.

### **2.4.3 Finestreta única**

La finestreta única es presenta com un servei o prestació addicional per a les víctimes de delictes, l'objectiu de les quals és facilitar-los la realització dels tràmits administratius relacionats amb la

sol·licitud i el reconeixement dels seus drets davant de les administracions públiques i altres organismes, com per exemple: la presentació de sol·licituds d'assistència jurídica gratuïta o la presentació de la documentació necessària perquè els siguen reconeguts ajudes socials.

En aquest sentit, les oficines actuaran com a instància centralitzada per a la realització de tots aquells tràmits que estiguen relacionats directament amb la prestació dels servicis arrellegats en el present protocol o la materialització dels drets de les víctimes arrellegats en la normativa estatal i autonòmica específica, ja siguen de l'àmbit judicial, assistencial o altres àmbits.

En concret les víctimes podran realitzar davant de les oficines totes les actuacions i presentar la documentació necessària per a sol·licitar:

- assistència jurídica gratuïta,
- mesures de protecció necessàries,
- allotjament alternatiu o una plaça en els centres d'acollida a víctimes,
- serveis de traducció i interpretació necessaris,
- ajudes econòmiques o de caràcter assistencial reconegudes a les víctimes en la normativa estatal, autonòmica o municipal.
- assistència per altres serveis (psicològics, de salut, serveis socials municipals, etc.) sempre que la derivació o sol·licitud no haja de realitzar-se per les mateixes oficines.

Per a això, les oficines deuran:

- facilitar a les víctimes els escrits o models oficials necessaris per a realitzar els tràmits o sol·licitar les ajudes anteriorment mencionades,
- ajudar la víctima en la redacció de les sol·licituds o escrits amb la finalitat d'evitar defectes de forma i/o contingut,
- tramitar o remetre sense dilació els diferents escrits, sol·licituds o altres actuacions i la documentació presentada per les víctimes davant de l'organisme a qui haja d'anar dirigit l'escrit.

## **2.5. Altres actuacions**

### **2.5.1 Planificació de l'atenció a les víctimes: zones rurals**

Amb vista a la planificació de l'atenció de les víctimes s'elaboraran plans per a l'atenció de víctimes de zones rurals de forma conjunta amb els municipis o mancomunitats de les zones assenyalades que podran incloure:

- la creació d'una o unes quantes oficines rotatòries dotades amb personal propi.
- l'organització d'un servei rotatori integrat bé per professionals de les oficines als que corresponga la seua atenció segons les demarcacions judicials, bé per professionals d'altres oficines, segons criteris de proximitat, volum de treball o altres motius d'organització interna.
- la prestació d'atenció setmanal o mensual en determinats municipis per part del personal de l'oficina del partit judicial corresponent.
- la formació de les i els especialistes o personal tècnic dels municipis o mancomunitats perquè realitzen les funcions de seguiment o assessorament inicial, sempre que la dotació de personal d'aquests municipis ho permeta i la prestació del servei per estes persones no repercutisca en la qualitat del mateix.
- la cooperació i coordinació entre el personal tècnic del municipi i el personal de l'oficina, realitzant, entre altres, tasques d'assessorament i supervisió.
- la previsió de seguiments telefònics.
- l'existència d'un telèfon directe sense rastre en la factura perquè les possibles víctimes contacten amb l'oficina.

### **2.5.2 Estadística**

Cada oficina elaborarà informes sobre el seu funcionament amb la periodicitat que determine la direcció general amb competències en matèria d'atenció a les víctimes del delictes. Així mateix, es realitzarà una

memòria anual<sup>28</sup>. Aquests informes i la memòria anual es remetràn a l'òrgan corresponent de la Conselleria competent en matèria de víctimes, publicant-se en la pàgina web.

La Direcció General competent establirà i comunicarà el model/contingut de la memòria i dels informes a realitzar que, en la mesura que siga possible, s'obtindran de l'aplicació informàtica de gestió de les Oficines d'Atenció a la Víctima.

Estos informes hauran de contindre:

- la identificació de les disfuncions que es produïsquen en el desenvolupament del present protocol amb caràcter anual.
- les dades essencials sobre el funcionament de l'oficina: nombre de víctimes ateses, dades desagregades per gènere i edat, així com qualssevol altra característica de la víctima o de la persona agressora o sobre el delictes, exigida per la normativa o que, sense caràcter discriminatori, servisquen com a indicadors per a millorar la prestació del servei.
- recomanacions i propostes per a millorar l'aplicació i efectivitat del protocol.

La recopilació de dades estadístiques, obtinguda de l'aplicació informàtica de gestió de les Oficines d'Atenció a les Víctimes del delictes, haurà d'incloure almenys:

- nombre de víctimes que han sol·licitat assistència i les assistides, distingint entre adults i menors, i sexe.
- tipus de víctima per delictes patit.
- tipus d'assistència i actuacions realitzades, inclosos els seguiments.
- derivacions, principalment, les efectuades per les Forces i Cossos de Seguretat i pels lletrats i lletrades de l'Administració de Justícia.
- nombre de víctimes que han sigut derivades a serveis de mediació o altres serveis.

El seguiment individual de cada cas es documentarà en els corresponents arxius o registres. En l'annex I d'aquest protocol es detallen les dades concretes que seran arreglades per les oficines. Esta informació està organitzada en quatre apartats: fitxa personal d'obertura d'expedient, dades de la víctima, dades del fet delictiu, dades de les actuacions efectuades per les oficines.

---

<sup>28</sup> Article 14 del Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes.



### **2.5.3 Difusió i conscienciació**

Entre les funcions de les oficines està la difusió de la seua existència i del servei públic que presten, per mitjà de campanyes d'informació i publicitat o programes d'investigació i educació.

També la promoció, organització i participació en les accions formatives que es consideren necessàries, essencialment aquelles destinades a la formació dels professionals en contacte amb les víctimes, com els membres de les Forces i Cossos de seguretat de l'estat, els lletrats i lletrades o el personal de l'administració de justícia.

S'impulsaran també programes de conscienciació i sensibilització social, i el foment de l'autoregulació dels Mitjans de comunicació amb vista a preservar la intimitat, dignitat i els drets de les víctimes<sup>29</sup>.

## **2.6. Funcions de les i els professionals de les Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte**

El personal de les oficines actua sota la direcció i coordinació de la Conselleria competent en matèria de víctimes del delicte i treballarà de forma interdisciplinària i coordinada.

Rebran formació contínua, actualitzada i especialitzada en matèria de família, menors, persones amb diversitat funcional, violència de gènere i domèstica, orientada des de la perspectiva d'igualtat<sup>30</sup>.

El personal de les oficines està compost per professionals de la psicologia, juristes, treballadors i treballadores socials i la resta de personal tècnic especialitzat en la matèria quan l'especificitat de les funcions així ho aconselle.

Tot el personal treballarà coordinadament en l'avaluació individualitzada de la víctima; a fi de valorar les necessitats específiques de cada cas, proposar les mesures de protecció oportunes, oferir l'orientació i informació convenient i prestar el suport i l'ajuda adequada a través dels plans d'assistència individualitzats. També col·laboraran activament i coordinadament en la fase de seguiment.

---

29 Article 34 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte.

30 Article 18 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 de abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte relatiu a la formació per als i les professionals de les OAVD.

Quan es requerisca l'atenció de les víctimes, i no estiguen presents o disponibles tots els professionals a qui es fa referència en este protocol/guia, al professional que li corresponga assumirà les funcions assignades a la resta.

En les actuacions la competència de les quals recaiga en un altre òrgan o interlocutor, la funció del personal de les oficines d'assistència a víctimes del delictes es limitarà a la informació i orientació, així com a aquelles que, de comú acord, s'establisquen entre els òrgans intervinents.

En el cas que es produísca un fet delictiu amb víctimes múltiples, les funcions del personal de les OAVD inclouran una acció exterior en el lloc de comissió del fet delictiu, que es coordinarà amb l'òrgan o interlocutor responsable, en funció de les seues característiques.

### 2.6.1 Juristes

Correspon als i les juristes:

1. Informar la víctima dels seus drets, en especial aquells que els corresponen en la seua condició de víctima<sup>31</sup>, i la manera d'exercitar-los<sup>32</sup>:

- dret a denunciar, al procediment per a interposar la denúncia i a obtindre una còpia de la mateixa degudament certificada<sup>33</sup>. En el cas que desitge interposar una denúncia, indicar-li les pautes adequades i la informació necessària per a la seua interposició, indicant-li on i com interposar-la.
- dret a l'assistència jurídica gratuïta, assistint a aquelles víctimes que pogueren complir els requisits per a ser beneficiàries en la formalització de la sol·licitud<sup>34</sup>.

---

31 Article 3 i ss, i 28.1 a (funcions de les OAVD) de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.

32 Article 19.2 i 21.2 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delictes.

33 Article 5 b de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes i article 27 o del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delictes.

34 Article 21.4 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delictes i article 28,1 b (funcions de les OAVD) de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes i articles 21 i 27 c i p : Les sol·licituds de reconeixement del dret a l'assistència jurídica gratuïta podran presentar-se directament davant de les Oficines, que les remetraran al Col·legi d'Advocats que corresponga. Les Oficines també contactaran amb els Col·legis d'Advocats per a les designacions d'advocats/as en els casos en què procedisca.

-drets econòmics relacionats<sup>35</sup> amb el procés (de manera coordinada amb el treballador/a social)<sup>36</sup>.

-dret a facilitar elements de prova a les autoritats encarregades de la investigació o qualsevol informació que resulte rellevant per a resoldre sobre l'execució de la pena imposada, les responsabilitats civils derivades del delictes o el comís que haguera sigut acordat<sup>37</sup>.

2. Informar la víctima de l'existència de diferents procediments, mesures i possibilitats que pogueren ser-li d'aplicació:

-Orde Europea de Protecció (regulada en la Directiva 2011/99/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de desembre, sobre l'Orde Europea de Protecció), a les víctimes procedents d'un estat membre de la Unió Europea o als que tinguen pensat canviar el seu domicili a un altre estat membre, per a fer efectives les mesures de protecció adoptades pels òrgans judicials d'un estat membre de la Unió Europea en un altre estat membre,

-en el cas que residisca fora d'Espanya, procediment per mitjà del qual pot exercir els seus drets<sup>38</sup>,

-vies de resolució del conflicte o de la problemàtica plantejada de caràcter processal i extraprocessal (mediació, per exemple),

-accés als serveis de justícia restaurativa,

-mesures de protecció i, si és el cas, procediment per a fer-ho (quan es tracte de víctimes de violència de gènere o domèstica, s'informarà de la possibilitat de sol·licitar una orde de protecció, explicant de forma comprensible quines són les seues implicacions i el procediment per a sol·licitar-la)<sup>39</sup>,

---

35 Recordem en este sentit la Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i Assistència a les Víctimes de Delictes Violents i contra la Llibertat Sexual.

36 Article 28,1 d (funcions de les OAVD) de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.

37 Article 5 b de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes i article 27 u del Reial Decret 1109/2015.

38 Article 5 h de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.

39 Article 5 d de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes i article 27 c del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delictes.

- mesures penitenciaris, el seu contingut i seguiment; auxiliant-li sobre el dret a interessar que s'imposen a l'alliberat condicional les mesures o regles de conducta previstes per la llei que consideren necessàries per a garantir la seua seguretat, quan aquell haguera sigut condemnat per fets dels quals puga derivar-se raonablement una situació de perill per a la víctima<sup>40</sup>,
  - possibilitat d'intervenció en l'execució penitenciària, realitzant les actuacions d'assistència que resulten precises perquè la víctima puga exercir els drets que la llei els reconeix en aquest àmbit,
  - data, hora i lloc del juí, així com del contingut de l'acusació dirigida contra l'infractor<sup>41</sup>,
  - situació en què es troba el procediment, llevat que això poguera perjudicar el correcte desenvolupament de la causa<sup>42</sup>,
  - resolució de sobreseïment, assessorant la víctima per a sol·licitar la seua possible revisió.
3. Elaborar de manera coordinada l'avaluació individual de la situació de la víctima i la part jurídica dels plans d'assistència individualitzats.
  4. Recolzar la víctima en la seua participació en el procés penal, en el cas de no ser acusador privat.
  5. Realitzar, si és el cas, el pla de treball individualitzat ("Pla de suport jurídic") de la víctima i el seu seguiment i registre de les actuacions realitzades.
  6. Rebre determinades resolucions dirigides a la víctima quan aquesta ho sol·licite i notificar a les víctimes que ho hagueren sol·licitat.
  7. Acompanyar la víctima, quan ho sol·licite, a juí o a la pràctica de qualsevol altra diligència judicial o policial, o efectuar la proposta d'acompanyament per la persona designada per la mateixa víctima

---

40 Article 27 t del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte.

41 Article 7 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte. I article 27 m del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte.

42 Article 7.4 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte.

davant de l'òrgan corresponent. L'acompanyament a instàncies judicials, podent compartir la funció amb psicòlegs/as, atenent a les necessitats específiques de la víctima.

8. Coordinar-se amb l'òrgan judicial a fi que s'adopten les mesures oportunes als efectes de protegir a la víctima, evitant el seu contacte amb l'infractor en els casos necessaris.

9. Facilitar la comprensió de les sentències, resolucions, actuacions dels procediments i de la documentació que les i els usuaris aporten en relació amb el seu cas concret, així com la normativa relacionada amb el mateix.

10. Col·laborar i derivar de forma coordinada a les altres institucions, i organitzacions que poden estar implicades en l'assistència a les víctimes: Judicatura, Fiscalia, Forces i Cossos de Seguretat.

11. Organitzar, coordinar i executar la pràctica de diligències d'exploració de menors i proves anticipades, assistint i informant la víctima i adoptant les mesures necessàries per a garantir la pràctica correcta de la prova i el benestar de la víctima.

12. Gestionar les resolucions judicials remeses pels jutjats en matèria de violència de gènere i domèstica, canalitzant i possibilitant una adequada assistència a la víctima. Elaborar i, si és el cas remetre, els documents i informes relacionats amb aquest tipus de violència i amb els procediments derivats de la mateixa.

13. Realitzar el seguiment de la víctima en atenció a les funcions que té assignades aquesta categoria professional.

### **2.6.2 Professionals de la psicologia**

Correspon als psicòlegs i psicòlogues:

1. Acollir la víctima, donant-li el suport emocional per a ajudar-la a superar la situació psicològica del moment posterior al delictes. En cas d'urgència, l'atenció psicològica es prestarà immediatament contactant amb el 112, en aquells casos en els quals siga necessari.

2. Orientar la víctima, tenint en compte les necessitats de suport específiques de cada una i segons aconselle la seua avaluació individual. De manera general s'orientarà a la víctima sobre el seu estat psicològic, la seua possible evolució, indicant-li les actuacions necessàries a seguir als efectes de la superació psicològica de la situació.

3. Informar i assessorar la víctima sobre:

- el tipus d'actuació psicològica que es realitzarà en l'oficina,
- el risc i la forma de previndre la victimització secundària o reiterada, o la intimidació o represàlies<sup>43</sup>,
- el dret al període de reflexió en garantia dels drets que assisteixen a la víctima en casos de catàstrofes, calamitats públiques o altres successos que hagueren produït un nombre elevat de víctimes que impedeixen als advocats/as i procuradors/as oferir els seus serveis professionals fins transcorreguts 45 dies des que va succeir el fet, quedant sense efecte en el cas que la presentació d'aquests serveis professionals haja sigut sol·licitada expressament per la víctima<sup>44</sup>.

4. Elaborar coordinadament l'avaluació individual de la situació de la víctima a fi de determinar les seues necessitats especials per a la seua atenció i protecció, atenent a les necessitats manifestades per la víctima, així com la seua voluntat, respectant plenament la integritat física, mental i moral de la víctima, d'acord amb allò que s'ha establert en l'article 30 del Reial Decret 1109/2015 d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte.

5. Proposar mesures concretes de protecció, des del punt de vista psicològic, tenint en compte la situació psicològica de la víctima, les mesures necessàries en relació amb l'acompanyament en la pràctica de diligències judicials i informant l'òrgan judicial d'aquesta situació.

L'informe sobre mesures concretes de protecció que, si és el cas, s'elabore, ha de comptar amb el consentiment previ i informat de la víctima per a poder ser remès amb caràcter reservat a l'autoritat judicial o fiscal competent, proposant les mesures que s'estimen pertinents per a l'assistència i protecció de la víctima, així com aquelles que es consideren necessàries per a minimitzar els trastorns psicològics derivats del delicte i aquelles tendents a evitar la victimització secundària<sup>45</sup>.

6. Tractar les víctimes més vulnerables per a aconseguir la disminució de la crisi ocasionada pel delicte, l'afrontament del procés judicial derivat del delicte, l'acompanyament al llarg del procés i la potenciació de les estratègies i capacitats de la víctima, possibilitant l'ajuda de l'entorn de la víctima.

7. Elaborar i aplicar un pla de suport psicològic per a les víctimes vulnerables o necessitades d'especial protecció. Aquest es realitzarà per mitjà de l'avaluació de les conseqüències físiques i psíquiques del delicte, de l'entorn familiar i social que rodeja la víctima i del risc de patir noves agressions. També es valorarà la capacitat per a superar circumstàncies traumàtiques.

---

43 Article 28,1 e) (funcions de les OAVD) de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte.

44 Article 27 r) del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte

45 Article 31 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte.

En aquells supòsits en què s'aplique l'orde de protecció, el pla observarà, respecte de la víctima, la consecució dels objectius següents:

-minimitzar l'angoixa durant el procés penal

-enfortir la seua autoestima, la presa de decisions i, en particular, aquelles que tenen relació amb mesures judicials.

8. Dissenyar, elaborar i, si és el cas, executar programes terapèutics de suport destinats als grups següents:

-víctimes de violència de gènere

-víctimes de violència familiar

-víctimes d'agressions sexuals

-víctimes de terrorisme

Els programes terapèutics de suport podran ser individuals i/o grupals, atenent a les necessitats de les víctimes, la gravetat dels fets patits i el grau d'afectació emocional, sent sempre necessària l'acceptació de la víctima.

9. Prestar a la víctima assistència terapèutica psicològica adequada i la intervenció psicològica per a la superació de les conseqüències traumàtiques del delictes.

En principi es realitzarà en dos fases:

-la primera dirigida a aconseguir que la víctima tinga el control general de la seua conducta, analitzant els elements que garantisquen la integritat física i psíquica, facilitant l'expressió dels sentiments i el domini cognoscitiu, duent a terme les adaptacions conductuals i interpersonals més necessàries.

-la segona comprèn l'anàlisi de les expectatives generades pel delictes, corregint les possibles distorsions, realitzant les intervencions psicològiques i tractaments de llarga evolució, per al tractament específic de símptomes posttraumàtics.

10. Realitzar el seguiment de l'evolució de la situació psicològica de la víctima o de qualsevol circumstància que puga alterar la seguretat o salut de la mateixa. El seguiment consistirà en el contacte presencial, telefònic o per qualsevol altre mitjà amb la víctima.

### 2.6.3 Professionals de treball social

Correspon als treballadors i treballadores socials:

1. Informar la víctima respecte de l'existència dels recursos i mesures disponibles:

- serveis especialitzats que puguen prestar assistència a la víctima<sup>46</sup> i quan la víctima ho sol·licite, la derivació als mateixos<sup>47</sup>
- mesures d'assistència i suport i procediment per a obtindre-les<sup>48</sup>
- recursos psicosocials i assistencials<sup>49</sup>.
- accés a l'assistència mèdica<sup>50</sup>.
- possibilitats d'obtindre, quan resulte oportú, un allotjament alternatiu<sup>51</sup>.
- tipus de serveis o organitzacions a què pot dirigir-se per a rebre suport<sup>52</sup>
- serveis d'interpretació i traducció disponibles<sup>53</sup>.
- ajudes i serveis auxiliars per a la comunicació disponible<sup>54</sup>.
- possibilitat d'accedir a un sistema públic d'indemnització<sup>55</sup>
- indemnitzacions a què puga tindre dret i, si és el cas, procediment per a reclamar-les<sup>56</sup>

---

46 Artículo 28.1 b (Funciones de las OAVD) de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. Artículo 19.8 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.

47 Artículo 28,2 (funciones de las OAVD) de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

48 Artículo 27.a 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.

49 Artículo 27.v y 28.2 c 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.

50 Artículo 27 d 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.

51 Artículo 27 a y d 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.

52 Artículo 21 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.

53 Artículo 5 f de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

54 Artículo 5 g de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

55 Artículo 28.1 a (funciones de las OAVD) de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

56 Artículo 5 e de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.



-condicions per a accedir a les ajudes econòmiques pels danys causats pel delictes.

2. Prestar assessorament a la víctima respecte a:

-riscos i forma de previndre la victimització secundària o reiterada, o la intimidació o represàlies<sup>57</sup>.

-traducció escrita de la còpia de la denúncia quan no entenga, no parle cap de les llengües que tinguen caràcter oficial en el lloc en què es presenta la denúncia<sup>58</sup>.

-ajudes pels danys i perjuís patits i els procediments per a reclamar-les<sup>59</sup>.

3. Realitzar de manera coordinada l'avaluació individual de la situació de la víctima. D'aquesta avaluació podrà resultar necessària l'elaboració d'un pla de treball individualitzat ("Pla d'Assistència Social") de la víctima i un seguiment i registre de les actuacions realitzades.

4. Ajudar la víctima a identificar els danys patits i les seues possibles conseqüències, buscant alternatives que pal·lien el patiment o que el facen desaparèixer, posant en marxa i potenciant els seus recursos personals i els recursos externs a fi d'aconseguir la seua recuperació d'una forma integral i afavorir la seua integració i inclusió social.

5. Orientar i recolzar la víctima per a:

-accedir als serveis o organitzacions públics o no governamentals, de caràcter professional o voluntari, així com l'acompanyament a les institucions esmentades, si és el cas;

-facilitar l'accés a l'assistència mèdica, allotjaments alternatius, recursos formatius, recursos socials;

-gestionar les ajudes econòmiques que pogueren correspondre-li, amb especial atenció a les necessitats derivades de situacions d'invalidesa, hospitalització, defunció i les agreujades per la situació de vulnerabilitat de la víctima.

6. Derivar a la víctima a serveis socials, altres institucions o organitzacions que puguen estar implicats en l'assistència a les víctimes i aquells altres ens i recursos relacionats amb la situació psicosocial de la víctima. Entre ells: serveis socials, serveis de salut, associacions i organitzacions sense ànim de lucre, per a garantir la seua assistència integral. Informar la víctima de la classe de recurs a què es deriva, facilitant-li la direcció i el telèfon del servei als efectes de la seua fàcil localització i accés, coordinar la

---

57 Artículo 28.1 e (funciones de las OAVD) de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

58 Artículo 27 p d 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.

59 Artículo 19.4 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 28.1 d (funciones de las OAVD).

seua derivació així com realitzar el seguiment de les mateixes. Es prestarà especial atenció a les derivacions per a l'assegurament de:

-allotjament segur a causa d'un risc imminent;

-atenció mèdica immediata. En els casos d'urgència mèdica, els/les treballadors/as socials i els altres professionals de les oficines contactaran amb el 112, informant de la situació mèdica d'urgència als efectes oportuns. En els casos en què l'assistència mèdica no siga urgent es derivarà de forma informada la víctima al recurs adequat.

7. Coordinar i, si és el cas, gestionar l'assistència social. El/la treballador/a social es podrà posar en contacte amb el/la treballador/a del servici derivat, informant dels aspectes més importants de la derivació, així com per a demanar informació sobre els resultats de la intervenció.

8. Realitzar el seguiment de la víctima sobre les funcions assignades a aquesta categoria professional.

### **3. GUIA D'ACTUACIONS DE LA XARXA D'OFICINES DE LA GENERALITAT D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE**

#### **3.1 ASPECTES GENERALS**

##### **3.1.1 Coordinació**

L'assistència i protecció a les víctimes del delicte es presta en el nostre context per diverses institucions, no sols per les oficines. És essencial que aquetses actuacions es realitzen de manera coordinada per a aconseguir l'efectiu reconeixement i garantia dels drets que assistixen a les víctimes.

##### **3.1.1.1 Externa**

Tal com s'ha indicat l'assistència i protecció de les víctimes fan necessària una plena coordinació de les oficines amb altres òrgans o entitats que també duen a terme funcions d'assistència i protecció. Per complir amb aquestes funcions s'ha creat la Xarxa de coordinació<sup>60</sup>.

---

<sup>60</sup> Article 34 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte, i es regulen les Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte. I article 4 del Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte.

Els organismes, institucions i serveis que poden estar implicats en l'assistència a les víctimes i amb els que han de coordinar-se les oficines són:

- Judicatura, Fiscalia, Serveis d'Orientació Jurídica dels Col·legis d'Advocats de la Comunitat Valenciana, Forces i Cossos de Seguretat, Institut de Medicina Legal, Serveis Socials (municipals, autonòmics), Serveis de Salut, centres educatius i associacions i organitzacions sense ànim de lucre, sobretot, en els casos de víctimes vulnerables amb alt risc de victimització<sup>61</sup>.
- En el cas de catàstrofes o successos amb víctimes múltiples que tinguen el seu origen o causa en un fet delictiu, la coordinació es realitzarà amb la resta d'institucions competents per a garantir l'assistència a les víctimes i intervenció, especialment els assenyalats en l'art. 17 de la Llei 17/2015 de 9 de juliol, del Sistema Nacional de Protecció Civil<sup>62</sup>.

La coordinació amb els òrgans esmentats o entitats permetrà:

- Millorar el coneixement dels recursos a què la víctima té dret a fi de facilitar la seua posada a disposició i optimització dels mateixos.
- Evitar a la víctima dilacions indegudes, actuacions duplicades en la concessió dels recursos i trasllats físics innecessaris.
- Obtindre informació més completa i detallada que afavorisca l'assessorament integral de la víctima.
- Donar a conèixer els serveis i les funcions de les oficines en l'àrea geogràfica que cada oficina té assignada.

Les tasques de coordinació es duran a terme a través de les actuacions següents:

- Reunions periòdiques amb els integrants dels òrgans judicials, personal d'ajuntaments i altres agents de les localitats en què tinguen presència les oficines, per a facilitar el treball de tots els operadors i prestar un assessorament eficaç i complet a les víctimes. Efectuant, si és el cas, el seguiment de les víctimes vulnerables, assegurant el seu paper de punt d'accés coordinador o finestreta única.

---

61 Article 63.3 de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, Integral contra la Violència sobre la Dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

62 Informe Fiscalia general de l'estat, Consell fiscal del Reial Decret estatal. Ha de tindre's en compte Reial Decret 32/2009, de 16 de gener, pel qual s'aprova el Protocol nacional d'actuació Medicoforense i de Policia Científica en successos amb víctimes múltiples.

- Revisió dels protocols d'actuació que afecten l'actuació del personal tècnic de les oficines amb altres operadors i organismes relacionats amb l'atenció de les víctimes, perquè una vegada conclusos siguen, si és el cas, remesos i aprovats per l'òrgan competent.

### **3.1.1.2 Interna**

Resulta necessari coordinar el funcionament i la gestió de les actuacions que duen a terme totes les oficines distribuïdes per la Comunitat Valenciana, per a:

- Prestar una primera atenció i orientació a la víctima.
- Proporcionar, en situacions d'urgència i excepcional necessitat, auxili social i sanitari essencial, assessorament jurídic bàsic i la protecció que necessite la víctima; derivant-la als recursos amb disponibilitat permanent, com Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, Serveis Sanitaris i jutjats de Guàrdia. Especial consideració tindran els "centres d'atenció a la dona 24h" en els casos de violència de gènere.

Per a la seua consecució es disposa dels següents recursos personals i materials:

- Un professional en cada una de les oficines provincials de València, Castelló i Alacant (psicòleg coordinador) que coordinarà les actuacions del personal de les oficines d'àmbit inferior a la província, per a això realitzarà i promourà:
  - reunions periòdiques de treball amb les i els professionals que integren les oficines. Amb caràcter general es realitzaran com a mínim dos reunions anuals: una d'àmbit autonòmic i una altra d'àmbit provincial.
  - solucions als eventuais problemes logístics que puguen sorgir en el desenvolupament dels treballs diaris de les oficines i, si és el cas, traslladar la incidència a l'òrgan competent.
- Les persones que coordinen les oficines provincials i el personal que dispose el Reglament Orgànic i Funcional de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes

Democràtiques i Llibertats Públiques, realitzaran fora de l'horari d'atenció al públic de les oficines<sup>63</sup>, les actuacions de derivació de les víctimes als recursos de disponibilitat permanent.

A fi de facilitar la derivació als esmentats recursos, cada oficina, tindrà identificats els recursos de guàrdia disponibles en el seu àmbit territorial.

A més, esta funció es realitzarà en coordinació amb els jutjats de Violència sobre la Dona o els jutjats de Guàrdia, a fi de prestar a les víctimes del delictes l'atenció que els correspon.

- El present protocol, l'aplicació del qual garanteix l'homogeneïtat dels serveis que es presten per estes oficines.

### 3.1.2 Col·laboració

La Generalitat, a través de la Conselleria competent en matèria de víctimes, formalitzarà convenis de col·laboració i protocols específics en determinades matèries, amb la finalitat, entre altres, de coordinar les actuacions de les oficines amb els diferents òrgans o entitats competents que presten assistència a les víctimes.

En aquest context, s'han subscrit els següents instruments de col·laboració:

- Conveni de col·laboració entre el Consell General del Poder Judicial, la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques de la Generalitat, la Fundació FAVIDE, la Universitat de València, la Fiscalia Provincial de València, l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de València, el Col·legi Oficial de Psicòlegs de la Comunitat Valenciana, l'Il·lustre Col·legi de Criminòlegs de la Comunitat Valenciana, el Col·legi Oficial d'educadors i educadores socials de la Comunitat Valenciana i l'Il·lustre Col·legi de procuradors de València per a la continuïtat del desenvolupament d'un projecte pilot de mediació penal intrajudicial en la ciutat de València, subscrit el 26 d'abril de 2016.

---

63 Resolució de 6 de juny de 2017, de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques per la qual s'estableix l'horari d'atenció al públic de les oficines que integren la xarxa d'oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte: oficines d'àmbit provincial d'Alacant, Castelló i València, de dilluns a divendres de 9 hores a 14 hores i de 15 hores a 20 hores. I de les oficines d'àmbit inferior al provincial, de dilluns a divendres de 9 hores a 14 hores (DOGV 8059 de 9.06.2017).

- Acord Interinstitucional pel qual s'aprova el Protocol per a la coordinació de les actuacions en matèria violència de gènere a la Comunitat Valenciana de 21 de novembre de 2014, subscrit per la Generalitat, la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana, la Federació Valenciana de Municipis i Províncies, davant del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, la Fiscalia de la Comunitat Valenciana i el Consell Valencià de Col·legis d'Advocats.

La conselleria competent en matèria de víctimes del delictes podrà impulsar l'establiment d'una col·laboració amb xarxes públiques i privades que assisteixen a les víctimes, entre altres:

- Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat i la Policia autonòmica.
- Serveis de benestar social.
- Ajuntaments.
- Serveis de Salut (112/061, urgències, urgències psiquiàtriques i Programes de Salut Mental).
- Serveis d'Educació.
- Serveis laborals.
- Associacions, fundacions i altres entitats sense ànim de lucre
- Serveis Psicosocials de l'Administració de Justícia.
- Unitats de Coordinació contra la Violència sobre la Dona i les Unitats de Violència sobre la Dona, integrades orgànicament en la Delegació i Subdelegacions del Govern.
- Serveis especialitzats per a l'atenció a les víctimes de violència de gènere.
- Qualsevol altre òrgan o entitat de l'Administració General de l'Estat o altres Administracions amb competències en assistència i/o atenció a les víctimes.

### **3.1.3 Cooperació**

En matèria de cooperació a escala nacional es tindran en compte:

- Les organitzacions pertanyents a la societat civil i a altres interessats que intervinguen en aquest àmbit en relació amb les víctimes<sup>64</sup>.
- El Consell Assessor d'Assistència a les Víctimes<sup>65</sup>, òrgan col·legiat d'àmbit estatal, en la regulació de les quals s'establix que, entre els seus membres, existiran tres representants de les comunitats autònomes que hagen rebut els traspassos de mitjans personals i materials al servei de l'Administració de Justícia, i que representaren a la resta en règim de rotació anual.

I en l'àmbit de la cooperació internacional i especialment entre els Estats de la Unió Europea, es tindrà en compte:

- L'intercanvi de millors pràctiques i experiències
- El foment i la remissió de la informació
- La consulta de casos individuals
- La xarxes europees per a facilitar l'assistència a les víctimes<sup>66</sup>.

### **3.2. ACCÉS A LES OAVD**

Tota víctima té dret a accedir als serveis d'assistència i suport facilitats per les Administracions Públiques, així com als que presten les Oficines d'Assistència a les Víctimes<sup>67</sup>.

No és necessària la presentació de denúncia prèvia per a accedir als serveis que presten les OAVD's<sup>68</sup>.

Sense perjudi de l'àmbit territorial establert, les OAVD podran assistir a les víctimes independentment del lloc de comissió del delicte<sup>69</sup>.

Les Oficines presten també els seus serveis:

---

64 Article 26 de la Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del consell de 25 d'octubre de 2012.

65 La creació del mateix està arrelgada en l'article 10 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte. El Consell Assessor, adscrit a la Direcció General de Relacions amb l'Administració de Justícia del Ministeri de Justícia té caràcter d'òrgan consultiu i va començar a treballar el 8 de juny de 2017.

66 Article 26 de la Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del consell de 25 d'octubre de 2012.

67 Article 14 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte.

68 Article 28.3 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte.

69 Article 1 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte.

- A les persones testimonis, i a qualsevol altra en situació de risc com a conseqüència del seu contacte circumstancial amb el delictes.
- Als fills i filles de les víctimes de violència de gènere i els seus familiars, quan es tracte de delictes que hagen causat perjudicis d'especial gravetat, en funció dels necessitats i danys patits com a conseqüència de la infracció penal comesa contra la víctima<sup>70</sup>.

### 3.2.1 Accés directe

Les víctimes poden acudir directament a l'OAVD, amb cita prèvia o sense, en horari d'atenció al públic: oficines d'àmbit provincial d'Alacant, Castelló i València, de dilluns a divendres de 9 hores a 14 hores i de 17 hores a 20 hores. I en oficines d'àmbit inferior al provincial, de dilluns a divendres de 9 hores a 14 hores. Fora d'aquest horari cada oficina tindrà identificats els recursos de guàrdia disponibles en el seu àmbit territorial.

S'establirà un sistema de cita prèvia, a través de la pàgina web de la Conselleria.

En els casos en què les víctimes no puguen o no desitgen acudir de forma presencial a les OAVD, podran sol·licitar l'atenció i assistència utilitzant altres mitjans de comunicació, especialment el telèfon i el correu electrònic.

Si la persona que compareix en l'OAVD no es troba entre les persones destinatàries dels serveis, el o la professional li proporcionarà una primera atenció i li derivarà de manera informada al recurs que la persona necessite.

### 3.2.2 Per derivació

Les víctimes poden ser remeses a les OAVD's per:

- Jutjats, ja siguen d'Instrucció en funcions de guàrdia, d'Instrucció en fase d'investigació, de Violència sobre la Dona, Mixtos especialitzats en violència sobre la dona, Jutjats Penals, de Menors o seccions Penals de les Audiències provincials.
- Serveis Socials o Centres Sanitaris
- Forces i Cossos de Seguretat

---

<sup>70</sup> A este efecte, s'entendrà per familiars les persones unides a la víctima en matrimoni o relació anàloga d'afectivitat, i els parents fins al segon grau de consanguinitat. Article 13.5 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte i article 10 i 28.4 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte.



- Fiscalia
- Institut de Medicina Legal
- Centres educatius
- Administració local, autonòmica i estatal.
- Col·legis professionals
- Qualsevol persona o entitat que conega el servei

### **3.3. FASES DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI PÚBLIC D'ASSISTÈNCIA, PROTECCIÓ I SUPORT A LES VÍCTIMES I SEGUIMENT DEL PROCÉS.**

El model d'actuació s'executa a través de distintes fases. Aquestes es realitzen en funció de les característiques personals de la víctima, de les seues necessitats i de les característiques del fet punible objecte de l'atenció. Les fases indicades no sempre es produiran en l'orde que ací apareixen i no necessàriament totes.

El servei d'assistència, protecció i suport a les víctimes i seguiment del procés es presta per mitjà d'una sèrie d'actuacions agrupades en les següents fases, que determinen un model general d'actuació:

- Acollida-Orientació
- Avaluació
- Informació
- Intervenció
- Seguiment del procés

L'orde i realització d'estes fases pot veure's alterat en atenció a les circumstàncies següents:

- Les característiques personals i les necessitats de la víctima, en especial, el seu estat psicoemocional.
- La gravetat del fet delictiu.
- El moment en què la víctima accedix per primera vegada al servei de l'OAVD:
  - Abans de l'inici del procés penal.

- Iniciat el procés penal.
- Finalitzat el procés-període d'execució de la resolució judicial.
- La modalitat d'atenció: presencial, telefònica o telemàtica

El contingut de les fases del model general d'actuació de les OAVD és el següent:

### 3.3.1 Acollida-Orientació

La fase d'acollida-orientació té com a objectiu que la víctima informe al personal tècnic de l'OAVD les raons per les quals requereix els serveis de la mateixa, manifeste els seus problemes, dubtes i necessitats, de manera que el personal de les OAVD arrebogue prou informació per a obrir l'expedient i realitzar una orientació adequada que incloga, entre altres actuacions, la conveniència de derivar a la víctima o els seus familiars a altres recursos.

Constituïx el punt de partida per a planificar l'assistència, ajuda i protecció de la víctima. Este moment requereix d'una especial empatia i proximitat per part de les persones que atenen a les víctimes.

Esta fase implica una **entrevista d'acollida**, presencial o telefònica, en la que el personal tècnic de l'OAVD realitza una escolta activa de la víctima i es produïx un diàleg entre ambdós en què la víctima planteja la seua situació, necessitats i/o problemes.

Amb la informació obtinguda s'efectua l'**orientació** general, analitzant les possibles conseqüències físiques i psicològiques del delictes en la víctima i les seues repercussions en l'àmbit jurídic i social.

La fase d'acollida-orientació comprèn les actuacions següents:

- Primera atenció a la víctima i assignació del Tècnic de Referència

Els criteris a seguir en la primera atenció a una víctima que arriba a l'OAVD són els següents:

- En horari ordinari de l'OAVD:
  - 1- Intentar treballar sempre amb cita prèvia, atès que l'entrevista d'acollida requereix d'un temps de dedicació substancial.
  - 2- S'establiran torns diaris de treball. En totes les OAVD's hi haurà diàriament una persona que s'encarregarà de l'atenció telefònica, de l'atenció personal a les víctimes que acudisquen sense cita prèvia i de la gestió derivada de la coordinació de les Ordes

de Protecció. La resta del personal de l'OAVD atindrà a les víctimes que acudisquen amb cita prèvia.

- Guàrdies: atindrà el/la professional assignat al servei de guàrdia.
- Seguiments i acompanyaments: seran realitzats pel/la professional amb l'expedient assignat o en cas d'atenció especialitzada, qui dispose del perfil professional exigít. De la mateixa manera, sempre que siga possible, es treballarà amb cita prèvia.

Una vegada realitzada la primera atenció, s'assigna un professional de l'OAVD a qui li correspon assumir la coordinació de les actuacions que es desenvoluparan durant tot el procés en què l'expedient estiga obert en l'oficina. Este coordinador de l'expedient es denomina *Tècnic de Referència* en l'aplicació informàtica.

El Tècnic de Referència serà assignat després de la primera atenció, tenint en compte el pes de l'àrea d'intervenció, si açò resulta un factor determinant. No obstant això, es podrà canviar el Tècnic de Referència responsable de l'expedient en funció de l'evolució i les necessitats de la víctima.

L'atenció especialitzada es prestarà pel/la professional corresponent.

- Entrevista a la víctima

El professional realitza l'entrevista a la víctima sense presses, en un ambient en què es garantisca el principi de confidencialitat i el respecte a la integritat física, psicològica i moral de la víctima. És important que la víctima es senta tranquil·la i còmoda per tal que aporte la major informació possible i el posterior assessorament siga complet i eficaç.

En aquest moment és important obtindre la informació següent:

- Situació personal de la víctima, relacions i suports familiars.
- Situació sociolaboral i econòmica de la víctima als efectes de la sol·licitud d'advocat i procurador d'ofici i benefici de justícia gratuïta, en els supòsits genèrics; i en els supòsits específics determinats per la legislació, el dret a justícia gratuïta amb independència d'existència de recursos per a litigar (per exemple, supòsits de violència de gènere, terrorisme, tracta de sers humans, menors d'edat i persones amb discapacitat intel·lectual o malaltia mental víctimes d'abusos).

- Assumpte concret, data, testimonis i qualsevol circumstància en què es va cometre el fet delictiu que pugua ser important per a la posterior atenció a la víctima.
- En el cas que s'haja iniciat un procediment penal, les dades concretes del mateix. Si hi ha altres procediments penals per a poder identificar-los i diferenciar uns d'altres, així com procediments civils, administratius o laborals que de forma transversal pogueren tindre relació tant amb el procés penal com amb les especials circumstàncies de vulnerabilitat de la víctima.
- Si la víctima disposa o no d'advocat d'ofici o particular. S'informarà a la víctima que el personal tècnic de l'OAVD no assumix la representació de la víctima en cap procediment.
- Qualsevol circumstància dada o document que pugua aportar o que li afecte i pugua resultar rellevant per a la prestació d'un assessorament complet i eficaç.

A fi d'evitar la victimització secundària, és convenient recopilar prèviament tota la informació de la qual puguem disposar, de manera que no siga necessari un nou "relat dels fets".

- Obertura d'expedient de la persona que sol·licite l'actuació de l'OAVD.

L'expedient inclourà una fitxa amb les dades personals, així com totes aquelles dades, informes i documents que es consideren necessaris per a prestar una adequada informació i un complet assessorament.

La fitxa personal haurà de ser firmada per la persona sol·licitant del servei, de conformitat amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999 de Protecció de Dades de Caràcter Personal, a més, i prèvia informació de la finalitat i destinació de les dades, se li oferirà la possibilitat d'autoritzar la cessió de les seues dades a la resta d'organismes públics i privats que participen en l'atenció a les víctimes del delictes, en funció de les necessitats de cada víctima.

En tot cas, el moment en què es demane l'autorització del tractament de dades per a l'expedient es realitzarà en funció de les circumstàncies físiques, psicològiques i emocionals en què es trobe la víctima.

En cas de no haver pogut obtindre l'autorització del tractament de dades d'acord amb la Llei Orgànica anteriorment mencionada, l'atenció i actuacions a la víctima es realitzaran igualment però sense l'obertura de cap expedient<sup>71</sup>.

### **3.3.2 Avaluació**

Per a poder establir les mesures de protecció, assistència i suport, atenent a les necessitats específiques de cada víctima, les institucions competents realitzaran una avaluació individualitzada inicial.

Molts dels riscos a què es veu exposada la víctima després del delictes depenen de les seues circumstàncies personals i de les particularitats del fet delictiu, per això ha de realitzar-se l'avaluació com més prompte millor, als efectes de determinar eficaçment els possibles riscos i les mesures a adoptar per a la seua assistència i suport<sup>72</sup>.

L'avaluació serà realitzada per les OAVD o pels òrgans (d'entre els enumerats en el punt següent) que contacten en primera instància amb la víctima.

#### **3.3.2.1 Prèvia per altres òrgans:**

L'avaluació individual inicial es realitzarà per part dels i les professionals que entaulen el primer contacte amb les víctimes, així:

- Durant la fase d'investigació del delictes, el/la jutge d'Instrucció o de Violència sobre la Dona, sense perjudi de l'avaluació i resolució provisional que haurà de realitzar i adoptar el/la Fiscal, en les seues diligències d'investigació o en els procediments sotmesos a la Llei Orgànica de Responsabilitat Penal de Menors, o els funcionaris/as de policia que actuen en la fase inicial de les investigacions.
- Durant la fase d'enjudiciament, el/la jutge o Tribunal a què corresponguera el coneixement de la causa<sup>73</sup>.

---

<sup>71</sup>Per mitjà de l'aplicació informàtica de gestió d'expedients s'obté l'autorització per al tractament de dades. Serà necessari obtindre-la per poder continuar atenent a la víctima amb vinculació a un expedient.

<sup>72</sup> Directiva 2012/29/UE del Parlament Europeu i del consell de 25 d'octubre de 2012.

<sup>73</sup>Article 23 i 24 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.

- Sense perjudi del que acorden les autoritats judicials o fiscals competents, les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat, l'efectuaran en el moment de la denúncia, determinant les seues necessitats de protecció i amb identificació, si és el cas, de les víctimes vulnerables<sup>74</sup>.

La informació demanada en aquesta primera avaluació podrà ser traslladada a l'OAVD només amb el consentiment previ i informat de la víctima.<sup>75</sup> Alhora que s'informarà la víctima de la possibilitat d'acudir a una OAVD.

### 3.3.2.2 Individual per l'OAVD

Quan el primer contacte de la víctima siga amb les OAVD, les i els professionals que les atenguen realitzaran una avaluació individualitzada per a determinar les seues necessitats de protecció i assistència. L'avaluació es durà a terme de manera coordinada i tenint en compte la informació facilitada, si és el cas, en la fase d'acollida-orientació. En tot cas caldrà ajustar-se al que puga acordar l'autoritat judicial o fiscal competent per a la valoració de les necessitats de la víctima i la determinació de les mesures de protecció<sup>76</sup>.

#### A) Aspectes a considerar en la fase d'avaluació:

**1. Les característiques personals de la víctima:** la seua situació personal i/o econòmica, així com les inquietuds i pors que manifeste, les seues necessitats immediates, la seua edat, gènere, discapacitat o nivell de maduresa.

Es prestarà especial atenció a les següents circumstàncies i supòsits:

- A les víctimes amb diversitat funcional necessitades d'especial protecció i a les víctimes en situació de dependència respecte a la persona agressora. En estos casos es vetlarà pel respecte

---

74 Artículo 30.1 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.

75 Artículo 30.2 Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

76 Artículo 30.2 Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

als principis de l'interès superior de la persona amb diversitat funcional, dret a la informació, no discriminació, dret a la confidencialitat, la privacitat i el dret a ser protegit.

- A les víctimes menors d'edat, especialment quan els delictes hagen sigut comesos pels seus familiars o les persones que els tinguen a càrrec seu (per la necessària celeritat en l'adopció de mesures respecte a les i els presumptes autors).
- A les víctimes necessitades d'especial protecció o en les que concórreguen factors d'especial vulnerabilitat. En aquests supòsits es vetlarà pel respecte als principis de l'interès superior de la persona menor, dret a la informació, no discriminació, dret a la confidencialitat, la privacitat i el dret a ser protegit.
- En els supòsits en què la víctima siga dona, quan esta circumstància pugua donar lloc a algun tipus de desigualtat o faça necessària una atenció especialitzada, bé per la tipologia del delicte (violència de gènere, violència domèstica, delictes sexuals, etc.) o bé per les circumstàncies sociofamiliars i econòmiques de la víctima (maternitat recent, lactància, existència de menors a càrrec seu, que la dona haja sigut víctima de violència de gènere, etc.).
- Les circumstàncies de les víctimes que tinguen la condició de migrant i, en particular, les de les víctimes immigrants en situació administrativa irregular, les de les persones sol·licitants d'asil i/o refugiades.
- A les víctimes majors de 65 anys, quan esta circumstància comporte una especial vulnerabilitat, bé per la relació de la persona agressora amb la víctima (com per exemple que es tracte del seu cuidador/a o d'un familiar), bé per haver-se produït un abús de confiança o que el delicte haja produït una greu situació d'indefensió, desemparament o dificultats econòmiques.

## **2. La naturalesa del delicte i la gravetat dels perjudis causats a la víctima, així com el risc de reiteració del delicte.**

A aquests efectes, es valoraran especialment les necessitats de protecció de les víctimes en els delictes següents:

- Delictes de terrorisme.
- Delictes comesos per una organització criminal.
- Delictes de violència de gènere.
- Delictes de violència domèstica<sup>77</sup>.

---

<sup>77</sup> Separat de la VG conforme peticions associacions. Els supòsits no són els mateixos: la violència domèstica inclou com a víctimes i agressors a subjectes distints.

- Delictes de violència sexista<sup>78</sup>.
- Delictes contra la llibertat o indemnitat sexual.
- Delictes de tracta de sers humans i de tracta amb fins d'explotació sexual<sup>79</sup>.
- Delictes de desaparició forçada.
- Delictes comesos per motius racistes, antisemites o altres referents a la ideologia, religió o creences, situació familiar, la pertinença dels seus membres a una ètnia, raça o nació, el seu origen nacional, el seu sexe, orientació o identitat sexual, per raons de gènere, de malaltia o discapacitat.

**3. Les circumstàncies** en què s'ha comès el delicte, en particular, si s'ha utilitzat força o violència en la seua execució.

#### **B) Objectius de la fase d'avaluació:**

1. Detectar les necessitats concretes de cada víctima.
2. Valorar i, si és el cas, sol·licitar qualsevol mesura necessària per a protegir la salut i integritat de la víctima.
3. Atendre a les necessitats manifestades per la víctima, així com la seua voluntat, respectant plenament la seua integritat física, mental i moral.

#### **C) Actuacions de la fase d'avaluació:**

**1. Elaboració de l'informe d'avaluació.** En este informe es plasmaran les necessitats concretes de la víctima i el seu estat general, determinant l'existència o no de situacions de risc. Es valorarà qualsevol mesura necessària per a protegir la salut i integritat de la víctima, i si és el cas, se sol·licitarà l'adopció de mesures de protecció.

Este informe servirà de base per a l'elaboració dels plans d'assistència, treball i intervenció individualitzada.

---

<sup>78</sup> S'entén per violència sexista tot acte de violència física, sexual, psicològica, econòmica, estructural o espiritual, que s'exercisca sobre una dona, pel fet de ser dona, per una persona diferent de les enumerades en els apartats 3 i 4.

<sup>79</sup> Afegit d'acord amb al·legacions de les associacions.



**2. Elaboració de l'informe per a adoptar les mesures de protecció**, en cas de ser necessari, amb el consentiment previ i informat de la víctima. En aquest informe es proposaran les mesures que s'estimen pertinents per a l'assistència i la protecció de la víctima durant la fase d'investigació i d'enjudiciament<sup>80</sup>.

L'informe es remetrà amb caràcter reservat a l'autoritat judicial o fiscal competent a fi que puguen fer-se efectives les mesures de protecció.

En particular, podrà proposar-se l'adopció de les mesures següents:

- a) Que es reba declaració a la víctima com més prompte millor, el menor nombre de vegades i únicament quan resulte estrictament necessari.
- b) Que la víctima pugua estar acompanyada d'una persona de la seua elecció.
- c) Que se les reba declaració en dependències especialment concebudes o adaptades a tal fi.
- d) Que se les reba declaració per professionals que hagen rebut una formació especial per a reduir o limitar perjuís a la víctima, o amb la seua ajuda.
- e) Que totes les preses de declaració a una mateixa víctima li siguen realitzades per la mateixa persona, llevat que això pugua perjudicar de forma rellevant el desenvolupament del procés o haja de prendre's la declaració directament per un/una jutge o un/una Fiscal.
- f) Que la presa de declaració, quan es tracte de delictes de violència de gènere, de violència domèstica, de delictes contra la llibertat o indemnitat sexual i de delictes de tracta amb fins d'explotació sexual, es duga a terme per una persona del mateix sexe que la víctima quan aquesta així ho sol·licite, llevat que això pugua perjudicar de forma rellevant el desenvolupament del procés o haja de prendre's la declaració directament per un/una jutge o Fiscal.
- g) Qualsevol altra mesura tendent a evitar el contacte visual de la víctima amb l'acusat/da. Aquesta mesura, donat el seu objecte, també podrà proposar-se per a la fase d'enjudiciament.

Quan es tracte de **víctimes menors d'edat**, a fi que pugua prendre's en consideració pel/la Fiscal en el moment de valorar l'oportunitat de demanar del/la jutge o Tribunal la designació d'un/a defensor/a judicial de la víctima perquè la represente en la investigació i en el procés penal, les OAVD indicaran expressament en el seu informe la concurrència, si és el cas, de qualsevol dels supòsits següents:

---

<sup>80</sup> Recomanació del Consell fiscal en el seu informe sobre el reglament estatal, p. 25.

-Que els representants legals de la víctima menor d'edat o amb capacitat judicialment modificada tinguen amb ella un conflicte d'interessos, derivat o no del fet investigat, que no permeta confiar en una gestió adequada dels seus interessos en la investigació o en el procés penal.

-Que l'esmentat conflicte d'interessos existisca amb un dels progenitors i l'altre no es trobe en condicions d'exercir adequadament les seues funcions de representació i assistència de la víctima menor o amb capacitat judicialment modificada.

-Que la víctima menor d'edat o amb capacitat judicialment modificada no estiga acompanyada o es trobe separada dels que exercisquen la pàtria potestat o càrrecs tutelars.

Quan hi haja dubtes sobre l'edat de la víctima i no puga ser determinada amb certesa, es presumirà que es tracta d'una persona menor d'edat, als efectes del que disposa la Llei.

Qualsevol modificació rellevant de les circumstàncies en què s'haguera basat l'avaluació individual de la víctima determinarà una actualització de la mateixa i, si és el cas, de l'informe remès a l'autoritat judicial o fiscal competent i els plans individualitzats d'assistència de la víctima.

### **3. Elaboració dels plans d'assistència individualitzats**

Partint de les necessitats detectades en la fase d'avaluació s'elaboraran els plans d'assistència individualitzats per a l'adequada atenció i seguiment de les víctimes. Els plans d'assistència individualitzats s'adaptaran a les necessitats de cada víctima.

Són tres: a) Pla de suport psicològic, b) Pla de suport jurídic i c) Pla d'assistència social.

Els plans s'elaboraran quan el o la professional encarregada de l'expedient ho considere necessari, en atenció a les circumstàncies personals de la víctima i a la gravetat del delictes comès. A més, tenint en compte estes mateixes circumstàncies i necessitats, s'aplicarà un pla o altre, i inclús els tres al mateix temps quan així siga necessari, arrellegant, en aquest cas, les actuacions realitzades per cada professional en les distintes fases (acollida-orientació, informació, intervenció i seguiment).

#### **a. Pla de suport psicològic**

Les Oficines d'Assistència a les Víctimes elaboraran plans de suport psicològic quan així ho requerisquen les circumstàncies personals de la víctima i/o la gravetat del delictes comès i, en tot cas, per a les víctimes especialment vulnerables o necessitades d'especial protecció.

El pla de suport psicològic tindrà com a objectiu la recuperació psicològica i emocional de la víctima. Pel que fa al procés penal, un dels principals objectius del pla ha de ser que les víctimes puguen seguir el procés sense tornar a vivenciar l'angoixa (i la resta de sentiments negatius) patida durant la comissió del delictes o en moments posteriors.

Un altre dels seus objectius ha de ser el d'empoderar a la víctima enfortint la seua autoestima i dotant-la de eines per a la presa de decisions, en particular, d'aquelles que tenen relació amb mesures judicials.

El pla de suport psicològic es realitzarà per mitjà de l'avaluació de les conseqüències físiques i psíquiques del delictes, del clima que rodeja la víctima, del risc de patir noves agressions i de l'ambient familiar. També es valorarà la capacitat de resiliència.

#### **b. Pla de suport jurídic**

La finalitat del pla de suport jurídic és evitar que la víctima patisca indefensió o inseguretat durant els processos judicials. En concret, aquest pla preveurà les eines i actuacions necessàries per a minimitzar la victimització secundària de les víctimes, incloent-hi la sol·licitud o adopció de les mesures oportunes per a promoure un ambient de seguretat i confiança. A més s'establiran les mesures i actuacions necessàries perquè aquest procés es desenvolupe sense dilacions indegudes i es garantisca el compliment dels drets de les víctimes.

En l'elaboració del pla de suport jurídic es tindrà en consideració:

- l'evolució i tramitació del procés objecte de l'actuació,
- les resolucions emeses per l'òrgan judicial,
- les mesures sol·licitades o adoptades en favor de la víctima, especialment aquelles que tinguen com a objectiu assegurar la seguretat i integritat de les mateixes,
- la necessitat de sol·licitar assistència jurídica gratuïta,
- les circumstàncies personals de la víctima,
- els danys i perjudicis causats i
- la gravetat del fet delictiu.

### **c. Pla d'assistència social**

El pla de suport social es realitza amb l'objectiu d'ajudar a la víctima en la seua recuperació integral a través d'actuacions en l'àmbit social-assistencial.

En l'elaboració del Pla de suport social han de tindre's en compte les necessitats immediates detectades pels professionals que hagen assistit a la víctima així com les manifestades per aquesta. També hauran de valorar-se les circumstàncies personals, familiars, socioculturals, laborals o econòmiques que pogueren dificultar la seua recuperació integral, així com aquelles altres que les facen especialment vulnerables. S'informarà a la víctima d'aquelles ajudes socials, assistencials, mèdiques, indemnitzatòries, etc. a les que té dret i se li ajudarà en el procés de sol·licitud de les mateixes. En concret, es tindran en compte les necessitats d'allotjament, les econòmiques, d'atenció mèdica, terapèutiques, de reinserció social, d'aliment, afectives, educatives, etc.

Aquests plans han de preveure la col·laboració i coordinació amb altres serveis i organismes assistencials (centres mèdics, fundacions, associacions, ONG's...), especialment amb aquells de caràcter local per la seua proximitat a la víctima.

Els plans de suport (psicològic, jurídic i social) han de ser flexibles, valorant-se de forma periòdica l'evolució de la víctima i del procediment judicial. Per això és imprescindible la realització d'un correcte seguiment a la víctima.

En aquelles oficines on no conste un professional específic per a realitzar el pla de suport jurídic o psicològic o el pla d'assistència social, la coordinació provincial determinarà quin professional ha d'executar la tasca esmentada.

La Conselleria competent en la matèria revisarà periòdicament el contingut, compliment, adequació i eficàcia dels plans.

#### **3.3.3. Informació**

En aquesta fase es realitza una actuació d'informació i assessorament personalitzat. El personal tècnic de les OAVD donarà la informació que precisa la víctima adaptada a les seues circumstàncies i condicions personals, a la naturalesa del delictes comès i als danys i perjudicis patits.

Aquesta informació –que podrà facilitar-se per escrit, de forma verbal (presencial o telefònicament) o per mitjans electrònics– comprendrà: la informació general sobre els seus drets, així com el contingut dels plans de suport i assistència individualitzats elaborats per a elles.

La informació ha de transmetre's tenint en compte els criteris següents:

- La informació serà sistematitzada pel personal tècnic per a la seua adequada transmissió a la víctima, tenint en compte les seues circumstàncies personals, així com la naturalesa del delictes comès, els danys i perjudicis patits i el moment processal en què es trobe<sup>81</sup>. En tot cas, la informació transmesa ha de ser concreta i detallada.
- La informació ha de transmetre's en un llenguatge assequible, clar i senzill<sup>82</sup> perquè la víctima l'entenga, així com en un idioma que comprega. Per a això serà necessari comptar amb la col·laboració de serveis de traducció i interpretació, incloent-hi el llenguatge oficial de signes.
- La informació serà actualitzada en cada fase del procediment, per a garantir a la víctima la possibilitat d'exercir els seus drets<sup>83</sup>.
- A la víctima se li comunica que el personal de l'OAVD presta un servei gratuït i professional d'assessorament i informació. No són els seus advocats/as, ni li representen en el procediment penal.
- Se l'informa sobre la possibilitat d'aplicar els programes d'acompanyament i protecció de víctimes i testimonis, així com de qualsevol altra actuació que pugua ser útil o beneficiar-la.

La informació a les víctimes és una de les principals funcions de les OAVD. Cada col·lectiu de professionals haurà d'informar en relació amb els seus respectius àmbits d'intervenció i la mateixa s'anirà oferint al llarg de totes les fases.

La persona jurista serà l'encarregada de coordinar esta fase i assegurar la seua correcta prestació.

---

81 Article 7, 14 i 27 del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte i article 5.1 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.

82 Article 21.3 a del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte.

83 Article 5.2 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes i article 21.3 a del Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del Delicte.

### **3.3.4. Intervenció**

La quarta fase, la d'Intervenció, suposa la prestació per part del personal de les OAVD d'una sèrie de serveis concrets d'assistència integral i suport a la víctima.

En aquesta fase es posaran en pràctica els plans de suport i d'assistència individualitzats elaborats per a cada víctima durant la fase d'avaluació i s'executaran les mesures concretes previstes en els mateixos.

Entre altres, les intervencions jurídiques, psicològiques i/o socials, previstes en els plans individualitzats podran incloure:

#### **3.3.4.1 Acompanyaments**

Aquest tipus d'actuacions es concreten en l'acompanyament actiu de la víctima a juí i altres diligències o instàncies. També inclouen, si és el cas, la proposta d'acompanyament de la persona designada per la víctima, així com el requeriment als membres de les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat perquè acompanyen la víctima i els seus familiars en casos de perill per a la seua integritat física o psicològica.

Es contempla també dins d'aquesta funció la derivació de l'acompanyament als Cossos i Forces de seguretat per al trasllat de les víctimes a allotjaments o refugis segurs a causa d'un risc imminent.

L'acompanyament pot ser realitzat per qualsevol dels professionals que presten assistència a les víctimes, encara que el mateix es realitzarà preferentment per psicòlegs/as o juristes. L'elecció del professional es farà atenent a les preferències i característiques de la víctima i la destinació, lloc o institució a què haja que acompanyar-la.

L'objectiu fonamental de l'acompanyament a la víctima és evitar que el pas pels òrgans judicials li suppose un patiment afegit al fet delictiu que ha patit.

Hi ha la possibilitat que la víctima, sempre que així ho autoritze el o la jutge competent, declare sense ser vista per la persona acusada. En aquests supòsits, la persona de l'OAVD encarregada de l'expedient elevarà al o la jutge l'informe de valoració pertinent perquè la Fiscalia o la persona lletrada que defenga a la víctima sol·licite la mesura.

A més de l'acompanyament actiu aquesta actuació comprèn:

- Informar a la víctima, de manera comprensible, de l'acte o diligència en què participarà (assistència a juí, roda de reconeixement, declaració davant d'òrgan judicial...).

- Utilitzar els mitjans materials i humans necessaris per a evitar la confrontació víctima-persona acusada.
- Cooperar amb l'Administració de Justícia perquè les diligències es duguen a terme sense dilacions innecessàries respectant els drets i necessitats de la víctima.

L'acompanyament es realitzarà tenint en compte el procediment següent:

- 1) Recepció de la víctima i dels seus familiars o acompanyants.
- 2) Suport emocional, que inclourà actuacions com: atenuar l'impacte que suposa per a la víctima veure's forçada a reviuir moments no desitjables, mentalitzar-la que és absolutament necessària la seua col·laboració en la persecució de la persona autora, infondre-li confiança i seguretat en si mateixa, reduir el seu nivell d'ansietat o disminuir l'impacte que suposa veure's en un ambient estrany.
- 3) Completar la fitxa personal de l'usuari/a en l'aplicació informàtica de gestió, en cas de no disposar de dades de la víctima. Es faran constar les dades personals i totes les circumstàncies a què ja s'ha fet referència.
- 4) Informar de manera comprensible a la víctima de la diligència que es practicarà i el contingut de l'actuació que se li prestarà per part de l'OAVD.
- 5) Comunicar al funcionari/a de l'òrgan derivant que la persona que ha de realitzar la diligència o declarar en el juí es troba acompanyada per un professional de l'OAVD i el lloc on aquesta es troba.
- 6) Acompanyament actiu per un professional de l'OAVD al lloc on es practicarà la diligència o es celebrarà el juí. Si la víctima està citada per a intervindre en qualsevol acte en què també estiga citada la persona denunciada o investigada i les circumstàncies personals d'aquesta o la gravetat del delictes comès així ho requerisquen, es prendran les precaucions necessàries per a evitar o minimitzar el contacte visual o físic entre la víctima i la persona agressora. El personal de l'OAVD es posarà en contacte amb el/la funcionari/a corresponent comunicant-li que la víctima es troba en les dependències de l'Oficina a disposició del Jutjat.

L'acompanyament pel personal de l'OAVD s'estendrà mentre dure la pràctica de la diligència o el juí en qüestió.

- 7) Una vegada haja conclòs la diligència o juí, s'acompanyarà a la víctima fins a l'exterior de la seu judicial. En els supòsits en què existisca perill per a la integritat física o psicològica de la víctima inclús

fora de la seu judicial, s'assegurarà la protecció de la víctima per mitjà de la custòdia de les Forces i cossos de seguretat de l'Estat.

8) En aquells supòsits en què, per la gravetat del delictes o les especials circumstàncies del mateix, es puga preveure que existisca perill per a la víctima, el personal de l'OAVD haurà de posar-ho en coneixement de l'òrgan que derive i de les Forces i Cossos de Seguretat, als efectes que s'adopten les mesures de protecció necessàries.

### **3.3.4.2 Suport i actuacions de caràcter processal**

Abans d'iniciar el procés penal i, especialment, durant el seu desenvolupament, la persona encarregada de prestar l'atenció jurídica haurà de proporcionar l'ajuda i informació necessària perquè la víctima puga participar de manera activa i conscient en totes les seues fases<sup>84</sup>.

Aquestes actuacions es concreten, principalment, en:

- Suport per a participar en el procés penal en el cas de no ser acusador privat. Informar de forma comprensible a la víctima de totes les resolucions que s'adopten i que afecten els seus drets, així com la forma en què ha d'exercitar-los.
- Suport per a accedir a la justícia gratuïta quan corresponga.
- Sol·licitar al Jutjat que corresponga aquelles mesures de protecció que siguen convenientes per a garantir la integritat física i psíquica de la víctima.
- Informar a la víctima dels tràmits del procediment penal, explicar-li de forma comprensible el contingut dels documents judicials i administratius, les seues conseqüències i repercussions, així com, els possibles recursos.
- Rebre determinades resolucions dirigides a la víctima quan aquesta ho sol·licite i realitzar les actuacions que, si és el cas, resulten precises.
- Ajudar en la redacció de documents i en la tramitació dels expedients administratius que hagen de tramitar-se a favor de la víctima perquè aquesta puga accedir als drets reconeguts en la legislació.

---

<sup>84</sup> La funció informadora del jurista és desenvolupada en les pàgines 23 i següents d'aquest Protocol.



- Comunicació i explicació del contingut de les resolucions dictades en relació amb la situació penitenciària de l'acusat/penat.

### **3.3.4.3 Intervenció psicològica**

Aquest tipus d'actuacions inclouen l'assistència emocional, terapèutica i la intervenció psicològica de les víctimes, adequat per a la superació de les conseqüències traumàtiques del delictes. Esta assistència es desenrotlla generalment en dos fases:

Primera fase: dirigida a aconseguir que la víctima tinga el control general de la seua conducta. En ella s'analitzen els elements que garantixen la integritat física i psíquica, facilitant l'expressió dels sentiments i el domini cognoscitiu, realitzant les adaptacions conductuals i interpersonals més necessàries.

Segona fase: en ella s'analitzen les conseqüències generades pel delictes, corregint les possibles distorsions i realitzant-se les intervencions psicològiques i els tractaments de llarga evolució. Inclou els tractaments específics de símptomes posttraumàtics.

Les actuacions de la segona fase es concreten en:

- L'aplicació del pla de suport psicològic. Empoderament de la víctima i desenvolupament de ferramentes de presa de decisions.
- El seguiment de l'estat psicològic i emocional de la víctima durant el procés penal i en relació amb les mesures penitenciàries de la persona agressora.
- La informació sobre la possibilitat d'accedir a mesures de justícia restaurativa.

### **3.3.4.4 Coordinació i derivació als recursos socials**

La fase d'intervenció des de l'àmbit social inclou la coordinació i, si és el cas, derivació a serveis socials, institucions, o organitzacions d'assistència a víctimes, públiques o privades, amb l'objectiu de garantir la recuperació integral de les mateixes. Aquestes actuacions inclouen la tramitació d'un allotjament segur, d'atenció mèdica, d'ajudes econòmiques o indemnitzacions, i altres drets reconeguts a les víctimes. En aquest àmbit es presta especial atenció a les necessitats derivades de situacions d'invalidesa, hospitalització, defunció, desocupació, falta de recursos econòmics, càrrec de menors o

persones de tercera edat, etc. i totes aquelles necessitats agreujades per la situació de vulnerabilitat o diversitat funcional de les víctimes.

### **3 3.5. Seguiment**

Es tracta de l'última fase d'intervenció de les OAVD. El seguiment presencial i/o telefònic de la situació i evolució de la víctima ha de realitzar-se durant totes les fases de prestació del servei. Especialment, i una vegada finalitzada la fase d'intervenció, es mantindrà el seguiment una vegada finalitzat el juí oral, mentre s'executa la sentència i per un període de temps adequat després de la conclusió del procés judicial, amb independència que es conega o no la identitat de l'infractor i del resultat del procés, a fi de verificar el compliment de la resolució judicial, en el cas que s'haguera adoptat, o d'assegurar l'efectivitat dels seus drets i detectar altres necessitats de la víctima. Aquest seguiment es realitzarà de forma coordinada amb altres serveis que les assistisquen, com els serveis socials municipals i tots els recursos a què s'haja derivat a la víctima.

En els supòsits en què la persona agressora ingresse a la presó i existisca perill per a la integritat física o psicològica de la víctima o dels seus familiars, el seguiment es mantindrà durant un temps prudencial després de la seua eixida definitiva de presó.

Es consideraran d'especial risc per a la víctima i la seua família (incloent els fills i filles menors d'aquesta) els períodes de permís o eixida provisional de presó de la persona agressora. En aquests casos es realitzarà un seguiment més intens de la víctima i, en cas de ser necessari, se sol·licitaran les mesures de protecció pertinents.

Aquest seguiment serà més intens en els casos en què es tracte de víctimes especialment vulnerables, menors d'edat, víctimes que han patit un delictes de naturalesa sexual o víctimes de violència de gènere i domèstica.

## **4. AVALUACIÓ I SEGUIMENT**

Per a millorar el funcionament de les Oficines i adaptar les seues funcions a les necessitats de les víctimes, millorant així l'atenció i assistència a les mateixes, aquest protocol estableix un sistema d'avaluació del funcionament de les Oficines, de les normes per les quals es regixen, així com de les mesures i la resta d'instruments d'assistència a les víctimes.

El sistema d'avaluació inclou les mesures següents: informes periòdics de les OAVD a la Direcció General competent, realització d'una memòria anual, creació d'una Comissió de seguiment i avaluació dins de la mateixa Direcció General amb participació de persones expertes i interessades en la matèria, realització de visites periòdiques a les Oficines, existència de bústies de queixes i suggeriments per a les persones usuàries dels serveis, així com de qualsevol altra que, una vegada iniciada l'activitat, es considere oportú i necessari establir.

#### 4.1. Informes de les OAVD

Estos informes indicaran tots aquells aspectes que la Direcció General considere rellevants, a fi d'aconseguir una avaluació continuada del funcionament de les oficines que permeta conèixer en cada moment les necessitats d'assistència i protecció a les víctimes. Estos informes hauran d'incloure almenys les dades estadístiques previstos en l'apartat 2.5.2 d'este protocol<sup>85</sup>.

Estos informes, junt amb la memòria anual, serviran per a millorar el sistema de protecció de les víctimes i per a adoptar noves mesures que garantisquen la seua eficàcia<sup>86</sup>.

D'altra banda, l'Estatut de la Víctima del Delicte arreplega com una de les funcions del Ministeri de Justícia avaluar anualment el funcionament de les institucions, mecanismes i garanties d'assistència a les víctimes del delicte. En aquest sentit, les dades obtingudes i les necessitats detectades a escala autonòmica seran comunicades a l'organisme pertinent, realitzant-se una col·laboració activa<sup>87</sup>. D'altra banda, també es col·laborarà de forma estreta amb el Consell Assessor Estatal, tal com es preveu en l'article 10 del Reial Decret 1109/2015 d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte, i es regulen les Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte.

---

85 Article 14.2 del Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte: a) El nombre de víctimes que han sol·licitat assistència i les assistides, distingint entre adults i menors, i el sexe, b) Tipus de víctima per delicte patit, c) Tipus d'assistència i actuacions realitzades, d) Les derivacions principalment les de la policia i dels lletrats de l'Administració de Justícia i e) El número de víctimes que han sigut derivades a serveis de mediació.

86 Articles 14.3 i 14.4 del Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte.

87 Disposició addicional primera de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte.

Els col·lectius professionals especialitzats en el tracte, atenció i protecció de la víctima participaran en estos sistemes<sup>88</sup> d'avaluació del funcionament d'assistència a les víctimes.

#### **4.2. Altres formes d'avaluació i seguiment**

**a)** Realització de reunions de coordinació o de treball i visites periòdiques a les OAVD per part de membres de la Direcció General competent als efectes d'avaluar i millorar el treball del personal tècnic, els protocols d'actuació, així com afavorir que les relacions amb els altres òrgans, institucions i operadors siga adequada, en benefici de l'atenció integral de les víctimes.

**b)** Existència en cada oficina d'una bústia de queixes i suggeriments perquè les persones usuàries del servei puguen realitzar de forma nominal o anònima aportacions per a millorar el funcionament de les OAVD o per a realitzar una queixa sobre el funcionament de l'oficina o d'altres organismes, entitats, i/o professionals que hagen intervingut en la seua assistència.

Les OAVD podran sistematitzar les queixes i suggeriments i les entregaran a l'òrgan de seguiment que li corresponga. Totes les queixes es realitzaran en paper numerat, entregant còpia a la persona interessada i s'arxivaran adequadament durant el temps que s'estime apropiat, i com mínim durant el període d'un any.

**c)** La direcció de servei competent junt amb les i els coordinadors provincials realitzaran reunions periòdiques per a l'avaluació i seguiment del present protocol.

#### **REFERÈNCIES:**

##### **a) Normativa**

-Llei 35/1995, d'11 de desembre, d'ajudes i assistència a les víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual

-Reial Decret 738/1997, de 23 de maig, pel qual s'aprova el Reglament d'Ajuda a les Víctimes de Delictes Violents i contra la Llibertat sexual.

-Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'Orde de Protecció de les víctimes de la violència domèstica.

-Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de Protecció Integral contra la violència de gènere.

---

<sup>88</sup> Article 32 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.

- Llei 7/2012, de 23 de novembre, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana
- Llei 23/2014, de Reconeixement mutu de resolucions penals en la UE (orde europea de protecció)
- Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes
- Llei Orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència.
- Llei 42/2015, de 5 d'octubre, de reforma de la Llei 1/2000, de 7 gener, d'Enjudiciament Civil, Disposició final tercera modificant la Llei 1/1996, de 10 gener, d'assistència jurídica gratuïta.
- Reial Decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, i es regulen les Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delictes.
- Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es regula la xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes de Delictes.
- Directiva 2012/29/UE del Parlament i del Consell de 25 d'octubre de 2012 per la qual s'establixen les normes mínimes sobre els drets, el suport i la protecció de les víctimes de delictes, i per la qual es substituïx la Decisió marc 2201/220/JAI del Consell

## **b) Convenis, acords i protocols institucionals**

- Conveni de Col·laboració, de data 28 de novembre de 2013, entre el Consell General del Poder Judicial, la Generalitat, la Fundació FAVIDE, la Universitat de València, la Fiscalia Provincial de València, el Col·legi d'Advocats de València, el Col·legi Oficial de Psicòlegs de la Comunitat Valenciana i l'Associació Professional de Criminòlegs de la Comunitat Valenciana, per al desenrotllament d'un PROJECTE PILOT DE MEDIACIÓ PENAL INTRAJUDICIAL EN LA CIUTAT DE VALÈNCIA. (publicat en el DOCV núm. 7208, de 6 de febrer de 2014, Mitjançant Una Resolució de 30 de gener de 2014, de la directora general del Secretariat del Consell i Relacions amb Les Corts)
- Acord Interinstitucional, entre la Generalitat, la Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana, la Federació Valenciana de Municipis i províncies, davant del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, la Fiscalia de la Comunitat Valenciana i el Consell Valencià de Col·legis d'Advocats, pel qual s'aprova el Protocol per a la coordinació de les actuacions en matèria violència de gènere a la Comunitat Valenciana, de 21 de novembre de 2014.
- Guia pràctica per a l'aplicació de l'Estatut de la Víctima en els jutjats de València (2016).

### **c) altres**

-Informe del Consell Fiscal sobre projecte de reial decret pel qual s'aprova el reglament de les Oficines d'Assistència a les víctimes i s'implementen altres mesures en desplegament de l'estatut jurídic de la víctima del delictes. Fiscalia General de l'Estat.

-Dossier sobre la idoneïtat de la figura de la Criminòloga/o en les Oficines d'Atenció a les Víctimes (2016), il·lustre Col·legi Oficial de Criminòlegs.