



Oficina
d'assistència
a les víctimes
del delictes

RED DE OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia

Conselleria de Justícia, Interior y Administración Pública

01 **NORMATIVA**



Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito



Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito

01 **NORMATIVA**



Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito (*Valencia, Alzira, Sueca, Gandia, Xàtiva, Paterna, Requena, Sagunto, Torrent, Catarroja, Alicante, Alcoi, Benidorm, Dénia, Elx, Elda, Orihuela, Torrevieja, Castelló de la Plana, Vila-real, Vinaròs*)



Orden 12/2018, de 5 de junio, de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, por la que sean las oficinas de la Generalitat de asistencia a las víctimas del delito de Carlet, Llíria, Ontinyent, Picassent y Utiel.



Orden 2/2019, de 25 de enero, de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas por la que se crean las oficinas de la Generalitat de asistencia a las víctimas del delito de Ibi, Novelda, San Vicente del Raspeig, Villajoyosa, Villena, Nules, Segorbe, Massamagrell, Mislata, Moncada, y Quart de Poblet.

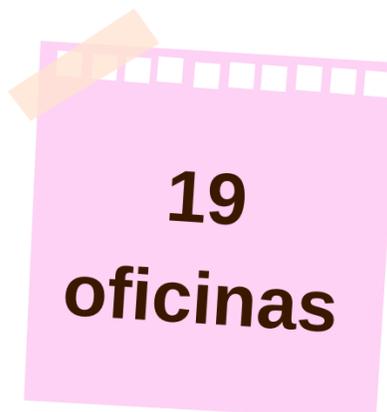
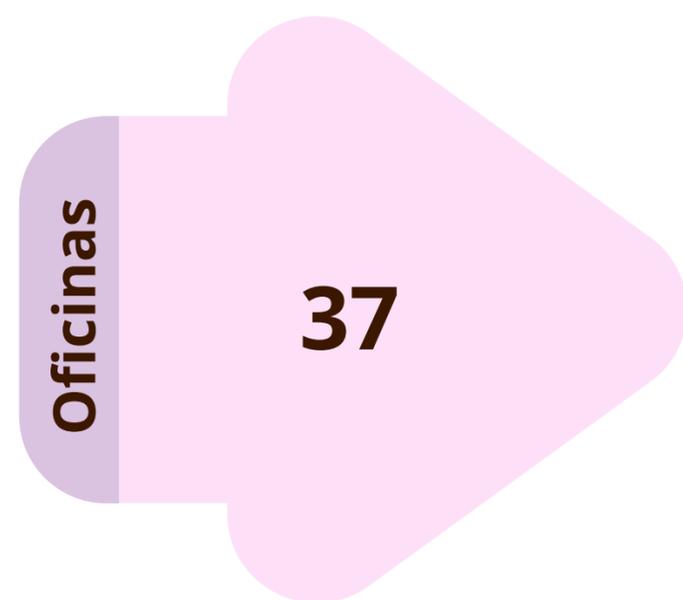


Resolución de 27 de marzo de 2019, de la consellera de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, por la que se establece el horario de atención al público de las oficinas que integran la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

02 RED OAVD



Oficina de asistencia a las víctimas del delito



02 RED OAVD

37 OAVD

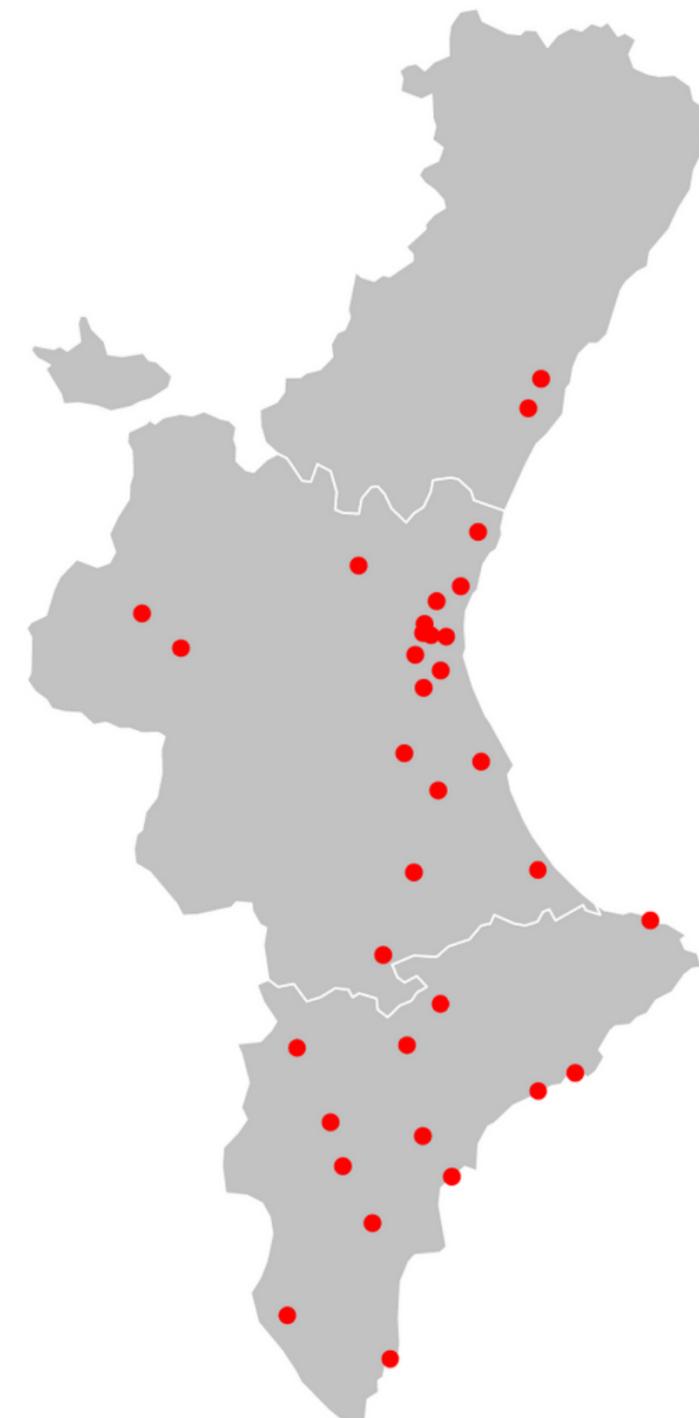
35 OFICINAS ACTIVAS



2 OFICINAS PENDIENTES DE APERTURA

NEXT →

Nules
Segorbe



Oficina
de asistencia
a las víctimas
del delito

03

CARACTERÍSTICAS DE LA RED OAVD



Oficina
de asistencia
a las víctimas
del delito



Universal



Pública y gratuita



Integral



Multidisciplinar



Especializada



Individualizada

04 ¿QUÉ ES LA RED OAVD?

Se configura como un servicio **universal de carácter público, gratuito y multidisciplinar** cuya finalidad es:

- prestar **información, asistencia y/o atención** coordinada para dar respuesta a las necesidades de **víctimas de delitos, testigos y personas en situación de riesgo, antes, durante y después** del procedimiento.
- promover las medidas de justicia restaurativa que sean pertinentes, con el **fin último de minimizar la victimización primaria y evitar la secundaria.**

Actúan en el ámbito

- jurídico
- psicológico
- social

05 OFICINA DE DENUNCIAS

Están **incardinadas** en las OAVD

Son fruto de la **colaboración** entre el **Ministerio de Interior** y la **Consellería de Justicia, Interior y Administración Pública**, que pretende abordar de manera interdisciplinar la asistencia a las víctimas de violencia de género y facilitar el trámite de denuncia de los hechos delictivos.

- Valencia (1): abierta



- Alicante (1): apertura 2022

NEXT →

- Castellón (1): apertura 2022

NEXT →

- Elche (1): apertura prevista 2023



05 OFICINA DE DENUNCIAS



OFICINA DE DENUNCIAS

OBJETIVOS

- **Centralizar la interposición de denuncias** de delitos de violencia sobre la mujer en una oficina atendida por agentes especializados en esta materia.
- Facilitar la **intervención inmediata** de los órganos judiciales.
- Prestar asistencia a las víctimas de violencia de género por parte de **agentes y personal especializado.**
- **Evitar desplazamientos innecesarios a la víctima**, incluida en su caso, la actuación profesional del Instituto de Medicina Legal.
- Ofrecer **espacios seguros** para las víctimas que garanticen sus derechos.

05

OFICINA DE DENUNCIAS



OFICINA DE DENUNCIAS

OBJETIVOS

- **Facilitar a las víctimas apoyo psicológico y o a los recursos sociales y asistenciales** desde el primer momento de presentación de la denuncia, a través de la coordinación con la Red Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito:
- Prestar **apoyo y trato personalizado** a la víctima
- **Minimizar los factores de riesgo y maximizar la protección**, adoptando medidas de seguridad y protección adecuadas a su situación y estableciendo un plan individualizado de protección.
- **Abordar su problemática de manera integral**, prestando atención a factores de seguridad, psicológicos y sociales.
- **Acompañar a la víctima durante todo el proceso de denuncia**, propiciando las mejores condiciones para un resultado eficaz.

06 PUNTOS DE COORDINACIÓN DE LAS ÓRDENES DE PROTECCIÓN

Las Oficinas provinciales son puntos de coordinación

OAVD VALENCIA, CASTELLÓN Y ALICANTE

Las OAVD reciben la notificación de las **órdenes de protección (VG y VD)** a los puntos de coordinación que constituirán el **canal único de notificación de estas resoluciones** a centros, unidades, organismos e instituciones competentes en materia de protección social en relación con estas víctimas.

Desde la OAVD se contacta con la víctima desde que se recibe la resolución remitida por el órgano judicial que la dicta (protocolo OP)

07 A QUIÉN SE ASISTE EN LA RED OAVD

■ Víctimas directas:

Toda persona física que haya sufrido un **daño o perjuicio** sobre su propia persona o patrimonio, en especial lesiones físicas o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos directamente causados por la comisión de un delito.

Los **hijos/as menores** y quienes estén sujetos a tutela, guarda o custodia de mujeres víctimas de violencia de género o de personas víctimas de violencia doméstica también serán considerados víctimas directas de este tipo de violencia

■ Víctimas indirectas tales como familiares o asimilados

Los hijos menores y los menores y los menores sujetos a tutela, guardia y custodia de las mujeres víctimas de VG o de personas víctimas de VD tendrán derecho a la asistencia y protección.

08

**DERECHOS DE LAS
VÍCTIMAS**



Oficina
de asistencia
a las víctimas
del delito



Derecho a entender y ser entendida



Derecho a traducción e interpretación



Derecho a la información desde el primer contacto con las autoridades competentes



Derecho a que se evite el contacto entre víctima e infractor



Derecho a estar acompañada por persona de su elección



Derecho de acceso a los servicios de asistencia y apoyo (entre ellos, a las OAVD)

09

FUNCIONES DE LAS OAVD

-  **Información** general sobre sus **derechos** y, en particular sobre la posibilidad de acceder a un sistema público de indemnizaciones
-  **Información sobre los servicios especializados** disponibles que puedan prestar asistencia a la víctima, a la vista de sus circunstancias personales y la naturaleza del delito de que pueda haber sido objeto
-  **Asesoramiento sobre los derechos económicos** relacionados con el proceso, en particular, el procedimiento para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios sufridos y el derecho a acceder a la justicia gratuita

10

FUNCIONES DE LAS OAVD



Asesoramiento sobre el riesgo y la forma de prevenir la victimización secundaria o reiterada, la intimidación o represalias



Apoyo emocional a la víctima



Coordinación de los diferentes órganos, instituciones y entidades competentes para la prestación de servicios de apoyo a la víctima.



Coordinación con Jueces, Tribunales y Ministerio Fiscal para la prestación de los servicios de apoyo a las víctimas

11

FUNCIONES DE LAS OAVD



Oficina
de asistencia
a las víctimas
del delito

Informar

Acompañar

Apoyar

Coordinar

12

FASES DE ACTUACIÓN



Oficina
de asistencia
a las víctimas
del delito

**Acogida y
orientación**

Información

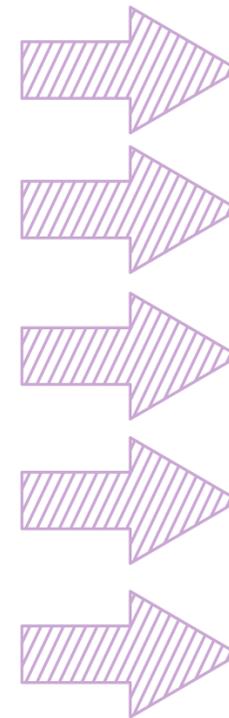
Intervención

Seguimiento

12

FASES DE ACTUACIÓN

Intervención



Evaluación individualizada

Propuesta medidas protección

Asistencia psicológica y/o social

Información

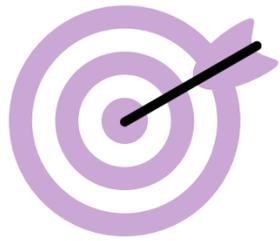
Acompañamiento



**Oficina
de asistencia
a las víctimas
del delito**

13

EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA DE LAS VÍCTIMAS



OBJETIVO → detectar vulnerabilidad y necesidades de protección



QUÉ EVALUAMOS → características personales y tipo de delito



PARA QUÉ → determinar medidas asistencia y apoyo solicitar medidas de protección

13

EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA DE LAS VÍCTIMAS



Oficina
de asistencia
a las víctimas
del delito



PREVENIR O MINIMIZAR LA VICTIMIAZACIÓN SECUNDARIA

Medidas de
asistencia
y apoyo

Medidas de
protección

MEDIDAS DE PROTECCIÓN

- ✓ Que se les reciba declaración de dependencias especialmente concebidas o adaptadas a tal fin
- ✓ Que se les reciba declaración por profesionales que hayan recibido una formación especial
- ✓ Que todas las tomas de declaración a una víctimas le sean realizadas por la misma persona
- ✓ Que en determinados supuestos (víctimas de VG, VD, Delitos sexuales, Trata) se tome declaración por persona del mismo sexo, si la víctima lo solicita

MEDIDAS DE PROTECCIÓN

- ✓ Que se evite el contacto visual entre la víctima y el agresor, pudiendo utilizar para ello tecnologías de la comunicación adecuadas
- ✓ Que se eviten preguntas relativas a la vida privada de la víctima que no tengan relevancia con el hecho delictivo enjuiciado
- ✓ Que se celebre la vista oral sin presencia de público
- ✓ Menores: su declaración sea realizada por expertos (Cámara Gesell)



MEDIDAS DE ASISTENCIA Y APOYO

- ➔ Prestación de apoyo o asistencia psicológica
- ➔ Acompañamiento a juicio
- ➔ Información sobre los recursos psicosociales y asistenciales disponibles y si la víctima lo solicita, derivación a los mismos
- ➔ Las medidas especiales de apoyo que puedan resultar necesarias cuando se trate de una víctima con necesidades especiales de protección
- ➔ La derivación a los servicios de apoyo especial

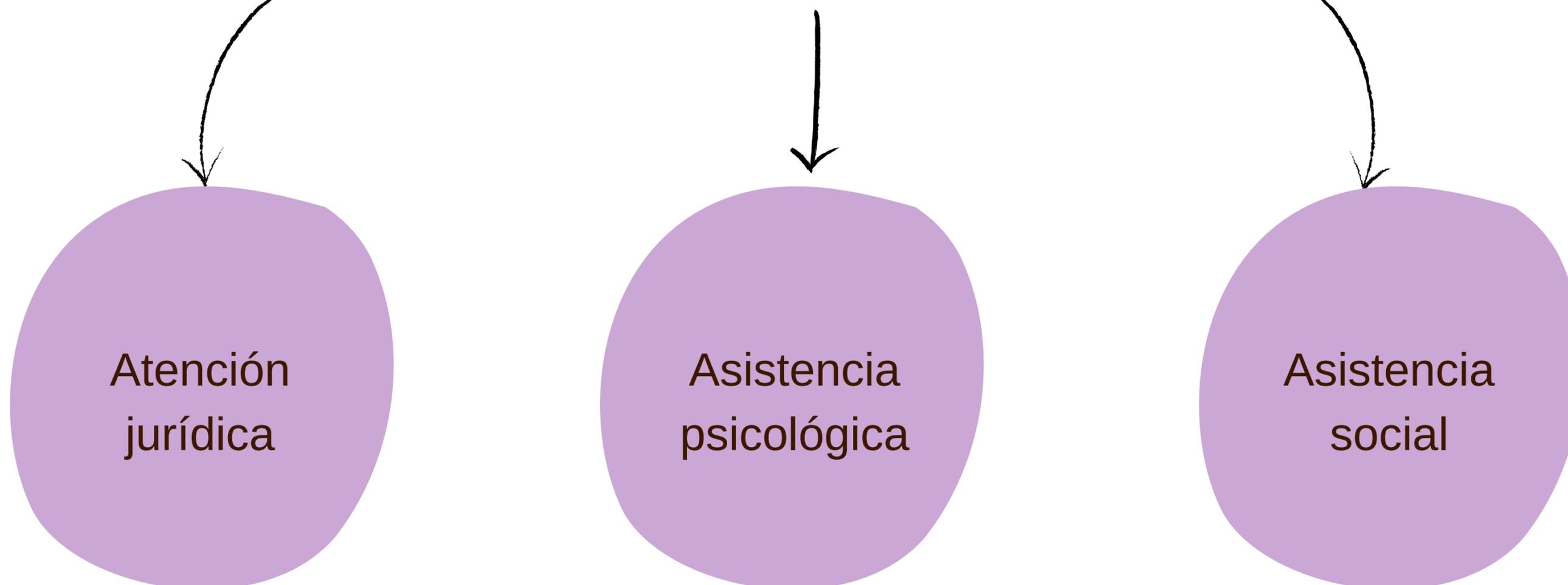
14

PLANES DE ASISTENCIA INDIVIDUALIZADOS



Oficina
de asistencia
a las víctimas
del delito

TIPOS DE ATENCIÓN / ASISTENCIA



ATENCIÓN JURÍDICA

- Información sobre el tipo de asistencia que la víctima puede recibir en el marco de las actuaciones judiciales así como la forma y condiciones en que puede acceder al asesoramiento jurídico
- Información sobre los derechos que puede ejercitar en el seno del proceso
- Estudio y propuesta de medidas de protección
- Información sobre asistencia jurídica gratuita
- Coordinación con las diferentes instituciones de carácter jurídico
- Derecho a traducción e interpretación



ASISTENCIA PSICOLÓGICA



- Evaluación y tratamiento de las víctimas más vulnerables para conseguir la disminución de la crisis ocasionada por el delito
- Afrontamiento del proceso judicial y acompañamiento y preparación a juicio
- Potenciación de las estrategias y capacidades de la víctima, posibilitando la ayuda de su entorno
- Estudio y propuesta de aplicación de las medidas de protección que minimicen los trastornos psicológicos derivados del delito y eviten la victimización secundaria
- Asistencia terapéutica psicológica y tratamiento psicológico en el ámbito del proceso penal

ASISTENCIA SOCIAL

- Acogida de la víctimas, orientación y seguimiento a nivel social
- Activación de recursos sociales
- Información de las ayudas públicas dirigidas a víctimas de violencia de género y doméstica
- Coordinación y derivación a Servicios Sociales. Instituciones y Organizaciones de asistencia a víctimas para garantizar el alojamiento seguro, atención médica inmediata, ayudas económicas, con especial atención a las necesidades derivadas de situaciones de invalidez, hospitalización, fallecimiento, y las agravadas por la situación de vulnerabilidad de las víctimas



15

PROTOSCOLOS DE ASISTENCIA ESPECIALIZADA PARA



Oficina
de asistencia
a las víctimas
del delito

- ✓ Víctimas menores de edad
- ✓ Víctimas de violencia de género.
- ✓ Personas con cualquier tipo de diversidad funcional.
- ✓ Personas en situación de exclusión social.
- ✓ Víctimas de trata de seres humanos.
- ✓ Víctimas de agresiones sexuales.
- ✓ Víctimas de delitos de odio.
- ✓ Víctimas de terrorismo.
- ✓ Víctimas de la Guerra Civil y la dictadura.

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- **Oficinas provinciales de Alicante y Valencia**

- Lunes a Viernes: de 9:00h a 14:00h y de 17:00h a 20:00h
- Sábados, Domingos y festivos: de 9:00h a 14:00h

- **Oficina Provincial de Castellón**

- Lunes a Viernes: de 9:00h a 14:00h y de 17:00h a 20:00H

- **Resto de Oficinas**

- Lunes a Viernes: de 9:00h a 14:00h

Oficina de Denuncias y Asistencia a víctimas de violencia de género
Todos los días de 9 a 21h

DATOS DE CONTACTO

Correo electrónico:

- victimes@gva.es
- oficinadenuncias@gva.es

Teléfono de contacto: 900505550

Página web: <https://oficinavictimas.gva.es/es/red-de-oficinas>

