



**Oficina  
d'assistència  
a les víctimes  
del delictes**

# **Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito**

Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública

Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia

# ¿QUÉ ES LA RED OAVD?



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 desde las áreas:

- **jurídica**
- **psicológica**
- **social**

# OFICINAS DE LA RED OAVD



Oficina  
de asistencia  
a las víctimas  
del delito

Oficinas totales  
**37**

Castellón  
**5 oficinas**

Valencia  
**19 oficinas**

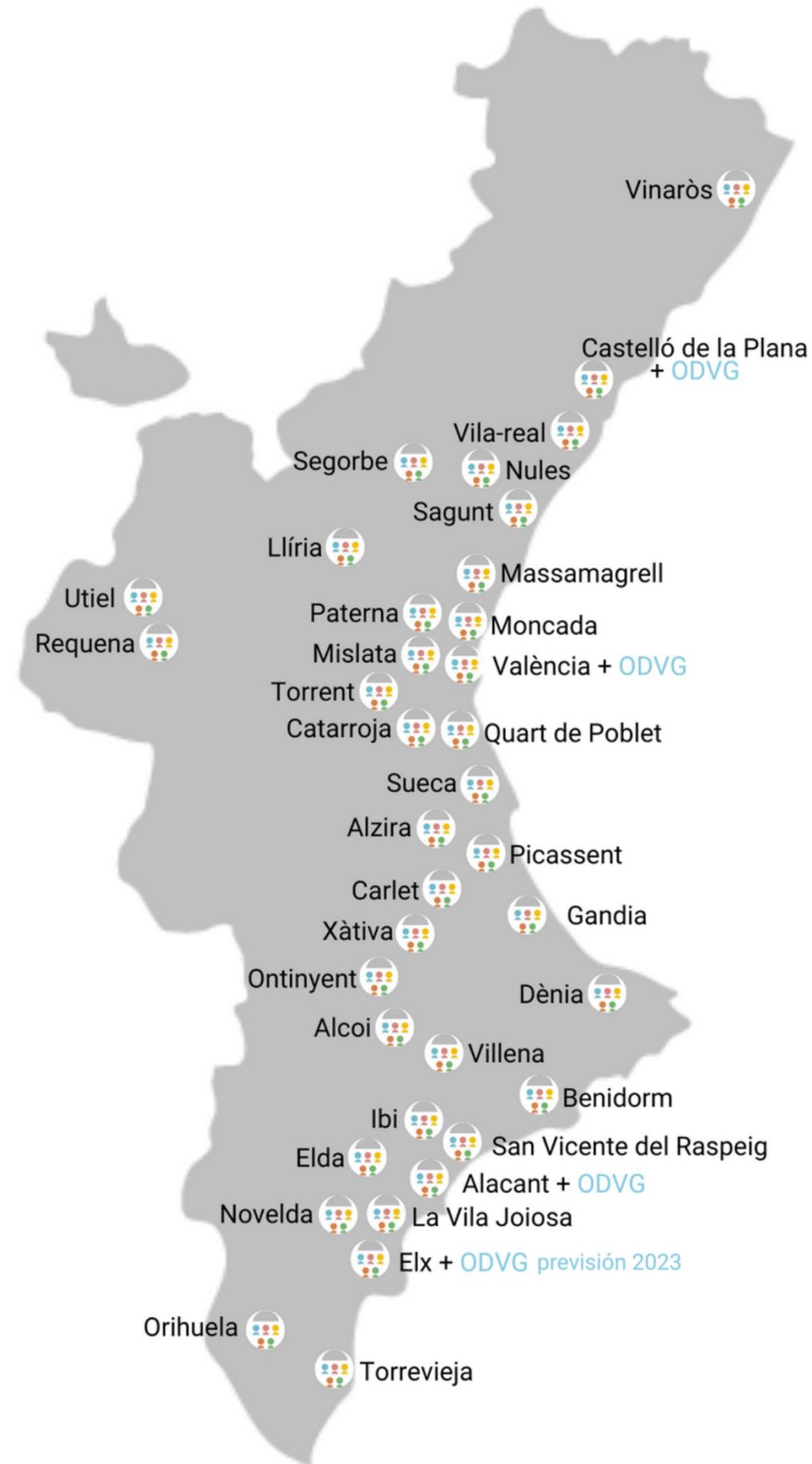
Alicante  
**13 oficinas**



# OFICINAS DE LA RED OAVD



Oficina  
de asistencia  
a las víctimas  
del delito



## NORMATIVA



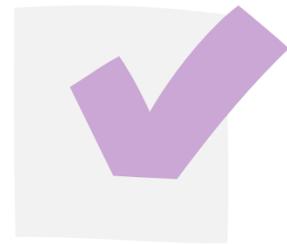
- ↳ **Ley 4/2015, de 27 de abril**, del Estatuto de la víctima del delito.
- ↳ **Real Decreto 1109/2015**, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.
- ↳ **Decreto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

# NORMATIVA



- **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 19 de diciembre de 2022**, 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 y de las Oficinas de Denuncias y Asistencia a Víctimas de Violencia de Género.

# CARACTERÍSTICAS DE LA RED OAVD



**Universal**



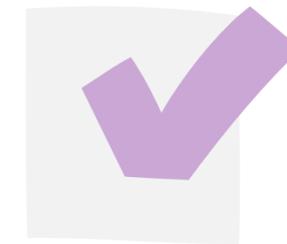
**Pública y gratuita**



**Integral**



**Multidisciplinar**



**Especializada**



**Individualizada**

# VÍAS DE ACCESO A LAS OAVD

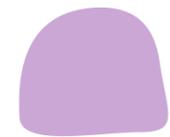


- Directamente, por propia iniciativa.
- Derivadas por órganos judiciales.
- Derivadas por FFYCCS.
- Derivadas por otros ámbitos (s.sociales, educación, sanidad, CM24H...).
- Notificaciones de OP y Viogén.
- Asistidas en juzgados de guardia.

# 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).

# DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS



- ➔ 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).

# FUNCIONES DE LAS OAVD



**Información general sobre sus derechos.**



**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.

# FUNCIONES DE LAS OAVD



**Asesoramiento sobre el riesgo** y la forma de prevenir la victimización secundaria o reiterada, o 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.

# FUNCIONES DE LAS OAVD



-  **Elaboración de planes de asistencia individualizados** para la atención a las víctimas.
-  **Asistencia terapéutica**, garantizando la asistencia psicológica adecuada para la superación de las consecuencias traumáticas del delito.
-  **Elaboración de informes.**
-  **Información sobre medidas de justicia restaurativa.**

## **FUNCIONES DE LAS OAVD**



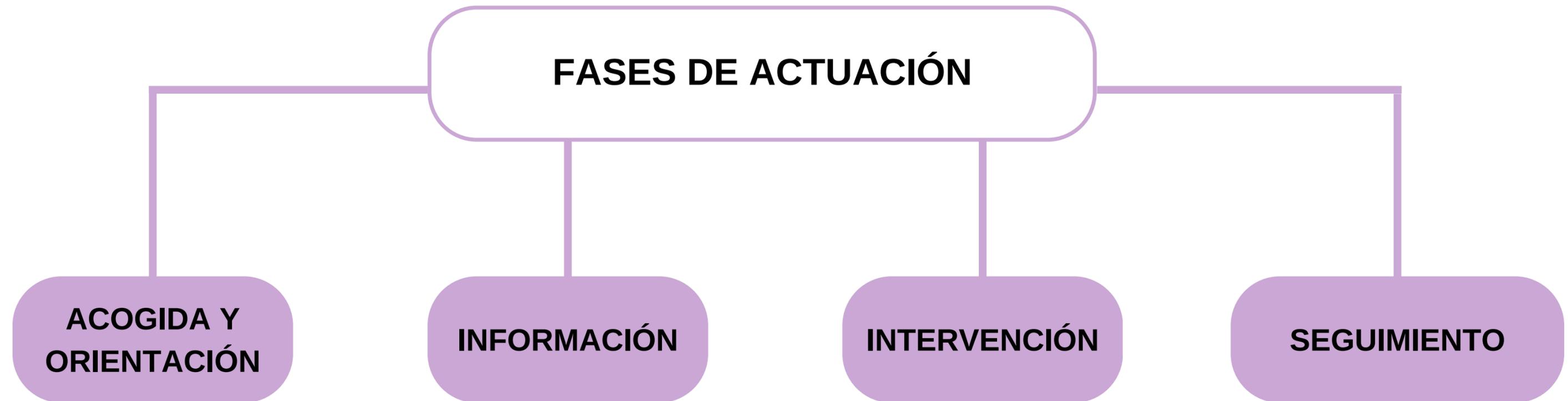
**Oficina  
de asistencia  
a las víctimas  
del delito**

**INFORMAR  
ACOMPañAR  
APOYAR  
COORDINAR  
INTERVENIR**

# FASES DE ACTUACIÓN



Oficina  
de asistencia  
a las víctimas  
del delito



# PLANES DE ASISTENCIA INDIVIDUALIZADOS



## 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.

# ATENCIÓN PSICOLÓGICA



- Evaluación y tratamiento de las víctimas más vulnerables para conseguir la disminución de la crisis ocasionada por el delito, el afrontamiento del proceso judicial derivado del mismo, el acompañamiento a lo largo del proceso y la potenciación de las estrategias y capacidades de la víctima.
- Estudio y propuesta de medidas de protección que minimicen los trastornos psicológicos derivados del delito y eviten la victimización secundaria.

# 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.

# MENORES: OBLIGACIÓN NOTIFICACIÓN



Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

## Artículo 13 Obligaciones de los ciudadanos y deber de reserva.

1. Toda persona o autoridad y especialmente aquellos que por su profesión o función **detecten una situación de maltrato, de riesgo o de posible desamparo de un menor, lo comunicarán a la autoridad o sus agentes más próximos, sin perjuicio de prestarle el auxilio inmediato que precise.**
4. Toda persona que tuviera **noticia**, a través de cualquier fuente de información, de un hecho que pudiera constituir **un delito** contra la libertad e indemnidad sexual, de trata de seres humanos, o de explotación **de menores**, tendrá la **obligación de ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación procesal penal.**

# MENORES: OBLIGACIÓN NOTIFICACIÓN



**Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.**

## **Artículo 42. Notificación de situaciones de desprotección infantil.**

1. En cumplimiento de las obligaciones legales previstas en los artículos 96 y 98 de esta ley, los servicios y centros sanitarios, del ámbito educativo, los servicios y centros escolares tanto públicos como privados, tienen la obligación de comunicar y denunciar cualquier situación de riesgo y desamparo en la que se encuentre un niño, niña o adolescente, y el deber de colaborar con la entidad pública competente para la protección de la infancia y la adolescencia en el ejercicio de esta función.
2. Toda persona que tuviera **noticia**, a través de cualquier fuente de información, de un hecho que pudiera constituir **un delito** contra la libertad e indemnidad sexual, de trata de seres humanos, o de explotación **de menores**, tendrá la **obligación de ponerlo en conocimiento del Ministerio Fiscal sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación procesal penal.**

# MENORES: OBLIGACIÓN NOTIFICACIÓN



**Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.**

## **Artículo 92. Deber de notificación**

1. **Toda persona o autoridad y, en especial, quien por razón de su profesión o función tenga noticia o indicios fundados** de una situación de riesgo o desamparo, lo pondrá **en conocimiento de la entidad pública competente** en materia de protección de la infancia y la adolescencia, sin perjuicio de la obligación de prestar el auxilio inmediato que precise y de las comunicaciones procedentes a la autoridad judicial o al ministerio fiscal.
2. La entidad pública garantizará la confidencialidad de la información y de la identidad de la persona informante en el cumplimiento de este deber de notificación.
3. Con el fin de cumplir con este deber, la Generalitat debe poner a disposición de la ciudadanía un **teléfono gratuito**. Asimismo, debe disponer de **protocolos de detección y notificación de situaciones de desprotección para el personal de los sistemas sanitario, educativo, policial, judicial y de acción social**, cuya utilización debe ser obligatoria, y a los que debe proporcionar la formación necesaria para hacer uso. Dada su mayor complejidad, estos protocolos deben contener disposiciones específicas para la detección de situaciones de desprotección de niños, niñas y adolescentes con discapacidad, especialmente intelectual, cognitiva o derivada de problemas de salud mental.

# MENORES: OBLIGACIÓN NOTIFICACIÓN

**Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.**

## **TÍTULO II**

### **Deber de comunicación de situaciones de violencia**

#### **Artículo 15. Deber de comunicación de la ciudadanía.**

Toda persona que advierta indicios de una situación de violencia ejercida sobre una persona menor de edad, está obligada a comunicarlo de forma inmediata a la autoridad competente y, si los hechos pudieran ser constitutivos de delito, a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, al Ministerio Fiscal o a la autoridad judicial, sin perjuicio de prestar la atención inmediata que la víctima precise.

#### **Artículo 16. Deber de comunicación cualificado.**

1. El deber de comunicación previsto en el artículo anterior es especialmente exigible a aquellas personas que por razón de su cargo, profesión, oficio o actividad, tengan encomendada la asistencia, el cuidado, la enseñanza o la protección de niños, niñas o adolescentes y, en el ejercicio de las mismas, hayan tenido conocimiento de una situación de violencia ejercida sobre los mismos.

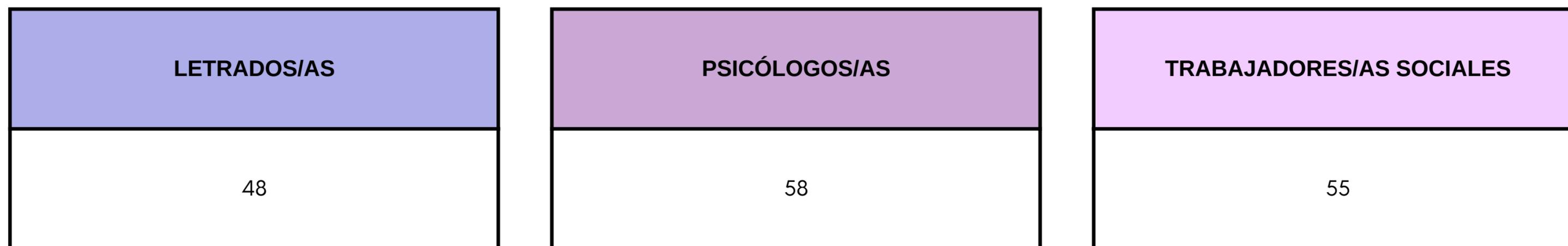
# PROTOSCOLOS DE ASISTENCIA ESPECIALIZADA



- ✓ 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**.

# PERFIL DE LOS/AS PROFESIONALES LA RED OAVD

➔ El personal técnico que presta servicio a la Red de OAVDs de la Generalitat, está constituido por 3 perfiles profesionales.



➔ A 31 de diciembre de 2022, 183 personas trabajan en la Red, prestando asistencia a las víctimas del delito. Además del personal técnico descrito, en las OAVD trabajan 6 auxiliares de gestión y 5 coordinadores provinciales. En la Subdirección General de Asistencia las Víctimas del Delito, se cuenta con una plantilla de 11 personas.

# OTROS SERVICIOS



➔ **Servicio de traslado de víctimas de violencia de género:** a sedes judiciales, a viviendas seguras y/o a centros médicos para atención inmediata.

➔ **Servicio de información telefónica gratuita a víctimas del delito en la Comunitat Valenciana - 900 50 55 50**

➔ **Asistencia a Víctimas de Violencia de Género desde el momento previo a la interposición de la denuncia:** Para que una víctima de violencia de género pueda ser asistida desde el primer contacto con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

➔ **Oficinas de enlace:** Para el recurso de asistencia a las víctimas ante la dispersión poblacional y la distancia a las localidades cabeza de partido judicial.



**Equipos itinerantes:** compuesto por un equipo multidisciplinar de psicólogo/a, letrado/a y trabajador/a social, que se desplazará a las Oficinas de Proximidad y dará apoyo a las OAVDs con necesidad de refuerzo.

De 2019 a 2022 se han realizado los siguientes traslados:

- 852 en Alicante.
- 760 en Castellón.
- 1.390 en Valencia.

Esto hace un total de **3.002 traslados a víctimas** desde la puesta en marcha del servicio.

# HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

- **Oficinas provinciales de Alicante, Castellón y Valencia**
  - Lunes a Viernes: de 9:00h a 21:00h.
  - Sábados, Domingos y festivos: de 9:00h a 15:00h.
- **Resto de Oficinas**
  - Lunes a Viernes: de 9:00h a 14:00h.

## Página web:

<https://oficinavictimas.gva.es>



### Correo(s) electrónico(s):

victimes@gva.es



### Teléfono de atención gratuita:

900505550



Oficina  
de asistencia  
a las víctimas  
del delito

