

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUNYA	
DENOMINACIÓN SERVICIO ASISTENCIA A VÍCTIMAS Y FECHA DE CREACIÓN	OFICINAS DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA DEL DELITO (OAVD). CREACIÓN 1.996 (decreto de estructuración del Departamento de Justicia publicado en el DOGC).
DOTACIÓN DE PERSONAL	5 Oficinas compuestas por funcionarios públicos del ámbito de la psicología, derecho, educación social y trabajo social, así como personal administrativo y responsable de la Oficina. Además, desde el Área de Reparación y Atención a la Víctima de la DG de Ejecución Penal a la Comunidad y Justicia Juvenil se gestiona la <i>Oficina Fora Cat</i> , para aquellas víctimas que residen fuera del territorio catalan pero que su agresor se encuentra cumpliendo condena en un centro penitenciario de Catalunya o una Medida Penal Alternativa.
UBICACIÓN E INFRAESTRUCTURAS	Las 5 oficinas se ubican en sede judicial o próxima a ella, como Lleida o Tortosa. Disponen de salas de entrevista y salas de espera específicas para las víctimas, así como espacios de trabajo y reuniones.
COORDINACIÓN CON JUZGADOS (DETALLAR CÓMO SE ARTICULA)	Las OAVD son el punto de Coordinación de las órdenes de protección en materia de violencia doméstica y de género por acuerdo del Gobierno de la Generalitat desde el 2.003. Por este motivo, se tiene acceso al SIRAJ y los órganos judiciales que dictan una medida de protección, ofician a la OAVD para que realice las actuaciones que le corresponden como punto de coordinación. O bien, en el momento de la comparecencia de la víctima ante el Juzgado de Violencia sobre la Mujer, en que ésta puede ser atendida por un profesional de la OAVD (actualmente por el Servicio de Acompañamiento a la Víctima). También, se oficia las OAVD para que se valore o se realice el acompañamiento a juicio de las víctimas más vulnerables. Se puede hacer a través de un oficio o bien a través de contacto telefónico. También para que se informen de las necesidades de la víctima según el momento procesal en el que se encuentre. Con la entrada en vigor del Estatuto de la Víctima del Delito, se han creado diferentes comisiones de trabajo con los juzgados y los responsables de las OAVD, a destacar, la comisión con la AP de Barcelona, para revisar y actualizar la información de derechos a las víctimas. También, se han establecido grupos de trabajo para elaborar guías de buenas prácticas en relación a los menores víctimas de abusos sexuales, por ejemplo. Se participa en la Escuela Judicial en la formación de los futuros jueces y juezas. Se participa, a petición de los juzgados, en aquellas juntas de

	<p>Gobierno o comisiones que estimen oportuno.</p> <p>Las OAVD al encontrarse ubicadas en sede judicial o muy cerca existe un canal de comunicación muy fluido y ágil con los diferentes juzgados.</p>
<p>COORDINACIÓN CON CENTROS PENITENCIARIOS (DETALLAR CÓMO SE ARTICULA)¹</p>	<p>Una vez se recibe en la OAVD la medida de protección dictada por el órgano judicial competente, se registra y se genera la correspondiente carta dirigida a la víctima en que se le informa que la OAVD tiene conocimiento de la medida de protección impuesta y que puede dirigirse a la oficina para que sea informada y asesorada sobre la misma y sobre otras cuestiones de las que quiera recibir información.</p> <p>En los casos donde se haya acordado prisión provisional o bien se tenga conocimiento que el encausado o penado se encuentra en un centro penitenciario, la OAVD comunicará al director o directora del centro penitenciario la orden de protección recibida. En estos casos, se activa el <i>“Protocolo de coordinación para la aplicación de las medidas de protección a las víctimas de violencia doméstica”</i>. La Dirección General de Ejecución Penal y Justicia Juvenil consideró necesario, dentro del ámbito de sus competencias, establecer los mecanismos de coordinación entre las diferentes unidades para aplicar, de una manera ágil y eficiente, los instrumentos de protección integral a las víctimas.</p> <p>Es en este protocolo donde se establecen los mecanismos de coordinación entre los centros penitenciarios de Cataluña y las OAVD, siguiendo el articulado del EVD y del marco legal vigente. Se informará a la víctima de la situación penal y penitenciaria del agresor, cuando desde el centro penitenciario se envíe un comunicado a la OAVD que comporte una salida al exterior del interno (tal como se establece el citado protocolo).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ámbito de aplicación <ul style="list-style-type: none"> - Cualquier persona ingresada a un centro penitenciario, en cualquier tipo de régimen penitenciario y cumpliendo prisión provisional, pena privativa de libertad o medida de seguridad. - Libertad condicional o localización permanente. - Que el delito sea tipificado como violencia doméstica o de género o haya un mandato judicial. - Que se haya decretado una orden de protección o haya un mandato judicial. - Que la víctima haya ejercido lo suyos derechos recogidos en el artículo 5.1.m) del Estatuto de la Víctima del Delito. • Actuaciones <p>Los centros penitenciarios están coordinados con las OAVD para poder comunicar a las víctimas los siguientes supuestos en relación con el agresor:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ingreso en el centro penitenciario.

¹ Se han incorporado estos dos Nuevos apartados por considerar que aportan información relevante de las actuaciones propias de las OAVD.

	<ul style="list-style-type: none"> - Clasificación y progresión a tercer grado de tratamiento penitenciario (en cualquier modalidad: arte. 82, arte. 83, arte. 182, arte. 165) - Regresión a segundo grado de tratamiento. - Desclasificación por una nueva causa preventiva. - Cualquier tipo de salida o permiso en segundo grado de tratamiento penitenciario. - Cualquier tipo de libertad: provisional, definitiva, condicional, etc. - Revocación de la libertad condicional. - Nuevas causas que modifican la situación penitenciaria. - Traslados en otros centros penitenciarios fuera de Cataluña. - Cualquier otra incidencia relevante.
<p>COORDINACIÓN CON EL ÁREA DE MEDIDAS PENALES ALTERNATIVAS (DETALLAR CÓMO SE ARTICULA)</p>	<p>Se ha establecido un protocolo de coordinación entre las OAVD y los Equipos de Medidas Penales Alternativas (que dependen también de la DG de Ejecución Penal a la Comunidad y Justicia Juvenil) para articular los medios necesarios que permitan una buena coordinación entre los y las profesionales de las OAVD y los y las profesionales encargadas de hacer el seguimiento de las personas penadas, a las cuales se ha aplicado una medida penal alternativa (MPA). Este protocolo tiene una doble finalidad, por un lado, gestionar de forma coordinada el seguimiento de aquellos casos que se valoran de riesgo por parte de uno o de ambos equipos, y de otra, detectar situaciones de riesgo inmediato para la víctima y movilizar, así, las actuaciones de autoprotección y protección que sean necesarias.</p> <p>• Ámbito de aplicación Este protocolo es de aplicación cuando se cumplan los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que haya una resolución judicial que imponga una medida penal alternativa - Que haya una resolución judicial (la misma que impone la medida penal alternativa u otra diferente) que imponga medidas de protección a la víctima, ya sea como penas accesorias, medidas de seguridad, condiciones derivadas de la suspensión de penas privativas de libertad, medidas cautelares u órdenes de protección. Estas medidas pueden tener varios contenidos: la privación del derecho a residir a determinados lugares o la prohibición de comunicarse y/o de aproximarse a la víctima, sus familiares o aquellas otras personas que determine el juez o la jueza. - Que se valore una situación de riesgo en relación a la integridad y seguridad de la víctima.
<p>COORDINACIÓN CON FISCALÍA (DETALLAR CÓMO SE ARTICULA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las OAVD contactan con la Fiscalía competente para coordinar las actuaciones en aquellos casos en que se tengan que adoptar medidas de protección policial, por existir un riesgo elevado de sufrir nuevas agresiones por parte de su agresor. • Por otro lado, Fiscalía será informada por parte de la

	OAVD de las posibles situaciones que pueden ser constitutivas de delitos y de las que hay una sospecha.
COORDINACIÓN CON LETRADOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (DETALLAR CÓMO SE ARTICULA)	<p>De la misma forma que se ha establecido la coordinación con los Juzgados, la interlocución puede ser con los jueces o con los letrados.</p> <p>Se destaca que con la entrada en vigor del Estatuto de la Víctima del Delito, se han creado diferentes comisiones de trabajo con los juzgados y los responsables de las OAVD, a destacar, la comisión entre los LAJ de los Juzgados de Vigilancia Penitenciaria de Catalunya y las OAVD, para contactar con las víctimas de los penados ingresados en los centros penitenciarios de Cataluña por causas de delitos violentos y que hubieran ingresado antes de Octubre del 2015.</p>
COORDINACIÓN CON FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD (DETALLAR CÓMO SE ARTICULA)	<p>El Departamento de Justicia firmó un convenio de colaboración con el Ministerio del Interior para tener acceso al <i>Sistema de Seguimiento Integral de Violencia de Género</i>, en el año 2.009. Desde entonces las OAVD, se han comunicado con los cuerpos policiales de Policía Nacional y Guardia Civil (y también en sentido contrario) para informar tanto de los cambios de residencia de las víctimas, como de los movimientos penitenciarios de los penados, así, como cualquier otra circunstancia que pudiese afectar la seguridad de la víctima.</p> <p>En Septiembre del 2.015, se firmó el acuerdo de colaboración entre la DG de la Policía del Departamento de Interior y la DG de Ejecución Penal a la Comunidad y Justicia Juvenil del Departamento de Justicia, para la cooperación en materia de prevención y lucha contra la violencia de género, doméstica y otras violencias graves, que tiene por objetivo principal el de establecer, revisar y actualizar las condiciones de colaboración entre los dos departamentos para mejorar la atención, el seguimiento y la protección de las víctimas en el ámbito de la violencia de género y doméstica, los delitos contra la libertad sexual; así como, también, en el ámbito de los delitos violentos con resultado de lesiones o daños graves contra la salud física o mental.</p> <p>Este acuerdo plasmaba las actuaciones de coordinación y derivación entre las OAVD y los Grupos de Atención a la Víctima del cuerpo policial de <i>Mossos d'Esquadra</i> que se venían haciendo desde la entrada en vigor de la Ley 27/2003, reguladora de las órdenes de protección.</p>
DATOS ESTADÍSTICOS: Nº VÍCTIMAS ASISTIDAS Nº DELITOS ASISTIDOS (ESPECIFICAR TIPO DE	<p>2017: se atienden un total de 9.192 víctimas. 2018 (1 Enero al 30 de Septiembre): 9.112 víctimas atendidas</p> <p>En relación a los delitos ver anexo 1</p>

DELITO)	
<p>¿SE ELABORAN MEMORIAS ANUALES DE ACTIVIDAD? INDICAR PRINCIPALES CONTENIDOS</p>	<p>Se elaboran descriptores estadísticos que se publican en la web del Departament de Justícia.</p> <p>Los contenidos principales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evolución víctimas atendidas (desglose mensual y comparativo; desglose mensual por Oficinas): <ol style="list-style-type: none"> a. Número de altas b. Número de bajas 2. Descriptores sociodemográficos (desglose por trimestre y por Oficinas): <ol style="list-style-type: none"> a. Género b. Estrangeria c. Jóvenes d. Edad e. Delitos f. Principales 10 delitos (disgregados por edad y por nacionalidad) 3. Actuaciones principales: (disgregadas por tipo principal de actuación y por número de actuaciones por víctima) <ol style="list-style-type: none"> a. Primera acogida b. Seguimiento c. Información y asesoramiento d. Acompañamiento a juicio e. Intervenciones psicológicas f. Intervenciones jurídicas básicas g. Derivaciones y coordinaciones h. Activación protocolo con centros penitenciarios y equipos de Medidas Penales Alternativas 4. Datos judiciales (referidos principalmente a las Órdenes de protección): <ol style="list-style-type: none"> a. Resoluciones judiciales con orden de protección b. Tipos de resoluciones c. Principales medidas de protección
<p>FORTALEZAS DEL SERVICIO</p>	<p><u>Calificación de los recursos humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos los y las profesionales que integran las OAVDs tienen una alta calificación para el desarrollo de su trabajo y las competencias profesionales para hacerlo. Se desarrollan planes de formación muy específicos que aumenta esta calificación y son formadores de otros agentes externos. • La motivación y la calidad de la intervención, así como, la respuesta inmediata a las demandas o a las situaciones más urgentes, y las propuestas de nuevos proyectos que ayuden a mejorar su intervención. • La capacitación del área, en su organización funcional, como liderazgo reconocido para el desarrollo de los programas, tanto entre los propios equipos, como en el resto de servicios y organismos que colaboran. <p><u>Especificidad de la intervención:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene unos elementos de intervención que no

	<p>se dan en otros servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - En el programa de atención a la víctima, la coordinación de las órdenes de protección es una función propia de las oficinas y la forma de llevarla a cabo también es única si se compara con el resto del territorio español; las oficinas de atención a la víctima también disponen del programa de acompañamiento a juicio, que a pesar de haya otros servicios que lo ofrezcan, los objetivos y el contacto directo con los órganos judiciales de los que disponen las oficinas así como la metodología, también lo diferencian otros servicios. <p><u>Modelo de organización: sus protocolos de actuación.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde el área se ha revisado, elaborado, definido e impulsado el programa marco del programa de: oficinas de atención a la víctima. También todos los protocolos de coordinación y acuerdos de colaboración necesarios para el desarrollo del programa. El hecho de protocolar los objetivos, las actuaciones y las intervenciones, permite hacer una evaluación más sistemática y una revisión de las acciones a hacer y permite incorporar elementos de mejora y unificar estándares de servicios. <p><u>Mapa de procesos</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • En la misma línea que el punto anterior, se han revisado y adecuado los mapas de procesos de la gestión administrativa de la OAVD, para facilitar y agilizar su gestión y poder hacer una evaluación posterior, que permite incorporar nuevos elementos de mejora en las aplicaciones informáticas, en el tratamiento de los datos y la gestión burocrática. • También se ha revisado los mapas de procesos de los protocolos de coordinación para poder incorporar nuevos elementos de intervención y hacer una evaluación posterior. <p><u>Nuevos servicios</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Desde abril, se ha puesto en marcha el Servicio de Acompañamiento a las Víctimas del Delito en sede judicial del Departamento de Justicia, que tiene como objetivo informar, asesorar, dar soporte y atender, todo ello realizando, si es necesario, un trabajo de contención y soporte emocional, a las víctimas de cualquier delito en el momento del juicio oral, y también a las víctimas de violencia de género en el momento de la comparecencia ante los Juzgados de Violencia sobre la Mujer. Este servicio comporta la presencia de un equipo de 46 profesionales especializados en el ámbito de la psicología, la criminología, la educación social y el trabajo social, distribuidos por el territorio de Catalunya, que garantizan la cobertura y la prestación del Servicio en los 49 partidos judiciales de toda Catalunya. • En Diciembre del 2.016 se puso en marcha el servicio de
--	--

	<p>información y orientación a víctimas del delito (SIOTVD), como punto de información y orientación telemático que permite canalizar la información inicial, de forma que cuando las víctimas se dirijan a las OAVD puedan recibir una atención más especializada. El equipo está formado por 5 profesionales de la Psicología, Criminología y/o Derecho, con una capacitación profesional adecuada para prestar una atención de calidad. Se integra informáticamente con las diferentes OAVD, y a la vez interactúa con el resto de agentes institucionales y sociales relevantes dentro del ámbito de la atención a las víctimas.</p>
<p>CARENCIAS DEL SERVICIO</p>	<p><u>Centralización</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • En estos momentos, las OAVD se encuentran centralizadas en las capitales de provincia, a pesar de que tienen que dar respuesta al conjunto de toda la provincia, este hecho dificulta poder llegar a todas las personas usuarias potenciales y no poder llevar a cabo un modelo de atención específico en las propias sedes de los partidos judiciales, tal y como se propone como modelo ideal desde la propia Área de Reparación y Atención a la Víctima. Esta dificultad también es expresada, entre otros, por los y las titulares de los órganos judiciales que no se encuentran en las capitales de provincia y que demandan poder contar con los y las profesionales de cada programa en su sede judicial. <p><u>La respuesta no puede ser 24/7</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • No siempre se puede dar respuesta en el momento que se solicita, así, nos encontramos que en las OAVD se interviene en todos los programas específicos principalmente con las personas usuarias que residen en las capitales de provincia, pero no se puede generalizar a todas las personas usuarias del resto de la provincia. • A pesar de hacer una primera atención e intervención con las víctimas en el marco del programa de la oficina de atención a la víctima es difícil hacer un seguimiento en todas, tal y como marca el programa marco. <p><u>Necesidad de inmediatez de la atención a las víctimas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Como punto de coordinación de las órdenes de protección se dan situaciones de priorización, tanto por parte de los órganos judiciales como otros operadores implicados que piden a la oficina el localizar, informar y atender de forma urgente o inmediata a determinadas personas bien, porque lo determina una sentencia, bien por la situación de riesgo detectada, bien por la situación de choque emocional o de crisis que necesita una intervención rápida por parte de las oficinas, esto dificulta la atención al resto de personas usuarias y el poder planificar y organizar la gestión diaria de los y las profesionales de las oficinas.
<p>RECOMENDACIONES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Las personas usuarias de las oficinas también lo son en el

<p>PARA EL FUTURO/PROPUESTAS DE MEJORA</p>	<p>resto de servicios y programas específicos, tanto del propio Departamento, como otros departamentos y servicios, por este motivo, es importante identificar acciones de trabajo transversal que permitan la colaboración y derivación a los mismos que mejoren la prestación de los programas y se eviten actuaciones repetitivas y/o reiterativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponer de nuevas herramientas y nuevas tecnologías. Actualmente, se está trabajando en una base de datos conjunta de ejecución penal (SIEP). Esta nueva herramienta pretende facilitar y agilizar la gestión, tanto administrativa cómo de intervención, a la vez que debe permitir hacer un análisis cuantitativo cuidadoso y de calidad, compartiendo la información entre todos los agentes implicados en la ejecución penal.
<p>OTRAS CUESTIONES DE INTERÉS</p>	

Anexo 1. TIPOLOGIA DE DELITOS DE LAS VÍCTIMAS ATENDIDAS

Delitos	2017	2018*
	Total	Total
Abandono familiar de menores o incapaces	2	2
Abuso o agresión sexual menor 16 años	229	218
Abusos sexuales	160	130
Abusos sexuales de violencia de género	16	13
Acoso	75	28
Acoso ámbito familiar	5	4
Acoso de violencia de género	25	0
Acoso sexual	0	9
Acoso sexual de violencia de género	0	24
Actos sexuales contra menores de 16 a 18 años	2	0
Acusación o denuncia falsa	0	2
Agresión sexual	229	188
Agresión sexual de violencia de género	59	49
Amenaza	105	94
Amenazas de violencia de género	1004	941
Asesinato	118	93
Asesinato de violencia de género	77	52
Atentado contra la autoridad	1	1
Coacción	16	17
Coacción de violencia de género	130	121
Conducción temeraria	3	1
Conspiración homicidio o asesinato	7	4
Contra integridad moral	5	3
Contra integridad moral de violencia de género	6	1
Contra la salud pública	1	0
Daños	6	0
Descubrimiento y revelación de secretos	5	6
Detención ilegal	16	14
Detención ilegal de violencia de género	5	3
Encubrimiento	0	1
Estafa	1	1
Exhibición o pornografía menor o incapacitado	8	11
Exhibición y provocación sexual	4	4
Exhibición y provocación sexual menores 16 años	0	7
Extorsión	3	0
Falsedad documento público, oficial o mercantil	0	1
Falta amenazas, coacción	46	41
Falta amenazas, coacción violencia género	278	223
Falta de daños	1	0
Falta de lesiones	13	10

Falta de lesiones de violencia de género	35	30
Homicidio	203	174
Homicidio de violencia de género	78	68
Homicidio imprudente	2	1
Hurto	0	13
Impago prestaciones económicas familiares	0	3
Incendio	1	1
Injuria	12	4
Injuria o vejaciones leves ámbito familiar	0	15
Lesión de violencia de género	1692	1412
Lesiones	319	248
Lesiones al feto	2	0
Lesiones al feto de violencia de género	0	2
Lesiones por imprudencia	0	3
Maltratos de violencia de género	1472	1542
No consta delito	977	1704
Obstrucción a la justicia	9	3
Organización criminal	4	3
Prostitución mayores o menores con violencia	2	0
Prostitución menores o incapaces	5	4
Quebrantamiento de condena	141	126
Quebrantamiento de condena o medida de alejamiento de VIGE	512	472
Receptación	0	1
Robo	4	6
Robo con fuerza en las cosas	28	22
Robo con violencia e intimidación	192	104
Robo encasa habitada	21	15
Secuestro	7	5
Sustracción de menores	3	2
Terrorismo	0	4
Tráfico de personas	5	5
Trato degradante	0	2
Usurpación	0	1
Violación de domicilio	6	5
Violencia doméstica habitual	123	128
Violencia doméstica no habitual	272	224
Violencia habitual de género	392	488
Total víctimas atendidas	9.192	9.112