

**COMUNIDAD AUTÓNOMA DE       EUSKADI**

|   |   |
|---|---|
| <b>DENOMINACIÓN<br/>SERVICIO ASISTENCIA<br/>A VÍCTIMAS Y FECHA<br/>DE CREACIÓN</b>                            | SERVICIO DE ATENCIÓN A LA VÍCTIMA (SAV)<br>CREACIÓN: 1991<br>De acceso voluntario, universal y gratuito.<br>Atención a víctimas directas e indirectas.  |
| <b>DOTACIÓN DE<br/>PERSONAL</b>   | Presencia en los tres Territorios Históricos. El modelo de gestión del servicio es mixto; titularidad pública y gestión privada, mediante adjudicación a través de concurso público. Desde los inicios, el IRSE-EBI, ha sido la entidad adjudicataria mediante el proceso de concurso, convocado periódicamente.<br><br>El equipo ( <b>14 profesionales</b> ) distribuido en las cuatro oficinas del SAV, es multidisciplinar y trabaja de forma interdisciplinar: trabajo social, derecho, psicología, y administración: Euskadi, según datos del EUSTAT actualmente tiene una población de <b>2.171.131 habitantes</b> .                              |
| <b>UBICACIÓN E<br/>INFRAESTRUCTURAS</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Araba: ubicada dentro del Palacio de Justicia.</li><li>- Gipuzkoa: ubicada dentro del palacio de Justicia.</li><li>- Bizkaia: cuenta con dos oficinas:<ul style="list-style-type: none"><li>o Barakaldo (margen izquierda): ubicada dentro del palacio de Justicia.</li><li>o Bilbao (margen derecha): ubicada fuera del Palacio de Justicia, aunque muy próxima al mismo.</li></ul></li></ul>  |
| <b>COORDINACIÓN CON<br/>JUZGADOS<br/>(DETALLAR CÓMO SE<br/>ARTICULA)</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>- El SAV es un servicio de cooperación con la justicia.</li><li>- No existen protocolos específicos que articulen la coordinación.</li><li>- <b>SAV-Juzgado:</b> a iniciativa del servicio en función de las necesidades de la persona víctima y de la estrategia de intervención personalizada.</li><li>- <b>Juzgado-SAV:</b><ul style="list-style-type: none"><li>o En situaciones de crisis emocionales.</li><li>o Valoración de situaciones de vulnerabilidad.</li><li>o Valoración de necesidades específicas.</li><li>o Facilitar información concreta sobre intervenciones realizadas.</li></ul></li></ul> |
| <b>COORDINACIÓN CON<br/>FISCALÍA<br/>(DETALLAR CÓMO SE<br/>ARTICULA)</b>                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>- Relación bidireccional, en aquellos casos en los que en la atención a la persona víctima, bien el equipo detecta vulnerabilidad extrema que impide la activación de los cauces ordinarios, bien la fiscalía entiende que puede ser susceptible de ser atendido en el el SAV.</li></ul>  |
| <b>COORDINACIÓN CON<br/>LETRADOS DE LA<br/>ADMINISTRACIÓN DE<br/>JUSTICIA (DETALLAR<br/>CÓMO SE ARTICULA)</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Como norma general, son los/las letrados/as, los que requieren la intervención del SAV, cuando así lo estiman oportuno.</li></ul>   |
| <b>COORDINACIÓN CON<br/>FUERZAS Y CUERPOS<br/>DE SEGURIDAD</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>- La coordinación con la Ertzaintza, es permanente.</li><li>- La derivación al SAV, es constante, habiéndose convertido el servicio en el punto de referencia de la policía autónoma.</li></ul>   |

|  |  |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |
|--|--|--|--------------|----------|----------------|----------|--------------|-------------------------------|--------------|------------|-----|---------------|-----|---------------------------|-----|-----------------------------------|---|-------------------------------|-----|-------------------------------------|-----|
| <b>(DETALLAR CÓMO SE ARTICULA)</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desde el SAV, la comunicación es ágil y fluida a diario.</li> </ul>   |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |
| <b>PROGRAMA DE COMUNICACIONES PREVENTIVAS POR EXCARCELACIÓN</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- El SAV es el servicio en cargo, de poner en conocimiento de las víctimas los cambios penitenciarios de las personas que habiendo sido sus victimarios/as, están cumpliendo una pena privativa de libertad. (Función que viene realizándose desde 2009 con las VVG, y con todas las víctimas desde el Estatuto de la Víctima).</li> <li>- Esto implica una coordinación ágil, eficaz y eficiente con los centros penitenciarios, las subdelegaciones de Gobierno, la Ertzaintza y ocasionalmente con otros cuerpos de seguridad del Estado.</li> <li>- Durante el año 2017, se han atendido un total de 694 comunicaciones, de las cuales 257 tienen su inicio en años anteriores, y 437 son nuevas aperturas.</li> </ul>  |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |
| <b>DATOS ESTADÍSTICOS:</b><br><b>Nº VÍCTIMAS ASISTIDAS</b><br><b>Nº DELITOS ASISTIDOS</b><br><b>(ESPECIFICAR TIPO DE DELITO)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://www.justizia.eus/servlet/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobheader=application%2Fpdf&amp;blobheadername1=Content-Disposition&amp;blobheadervalue1=filename%3DSAV-Memoria-2017_0.pdf&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1290510783061&amp;ssbinary=true">https://www.justizia.eus/servlet/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobheader=application%2Fpdf&amp;blobheadername1=Content-Disposition&amp;blobheadervalue1=filename%3DSAV-Memoria-2017_0.pdf&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1290510783061&amp;ssbinary=true</a></li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>AÑO 2017</b></p> <table border="1" data-bbox="504 1106 1382 1323"> <tr> <td><b>COMPUTO TOTAL de personas atendidas</b></td> <td><b>2.201</b></td> </tr> <tr> <td>Mujeres:</td> <td>1.763 (80.10%)</td> </tr> <tr> <td>Hombres:</td> <td>438 (19.90%)</td> </tr> </table> <table border="1" data-bbox="504 1361 1382 2007"> <tr> <td><b>ATENCIÓNES REALIZADAS:</b></td> <td><b>8.083</b></td> </tr> <tr> <td>- ACOGIDAS</td> <td>851</td> </tr> <tr> <td>- SEGUIMIENTO</td> <td>978</td> </tr> <tr> <td>- ASESORAMIENTO SOBRE AJG</td> <td>177</td> </tr> <tr> <td>- ASESORAMIENTO AYUDAS ECONÓMICAS</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por VG: 38</li> <li>- Por delitos violentos: 14</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td>- INTERVENCIÓNES PSICOLÓGICAS</td> <td>811</td> </tr> <tr> <td>- ASESORAMIENTO JURÍDICO ESPECÍFICO</td> <td>551</td> </tr> </table> | <b>COMPUTO TOTAL de personas atendidas</b> | <b>2.201</b> | Mujeres: | 1.763 (80.10%) | Hombres: | 438 (19.90%) | <b>ATENCIÓNES REALIZADAS:</b> | <b>8.083</b> | - ACOGIDAS | 851 | - SEGUIMIENTO | 978 | - ASESORAMIENTO SOBRE AJG | 177 | - ASESORAMIENTO AYUDAS ECONÓMICAS | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por VG: 38</li> <li>- Por delitos violentos: 14</li> </ul> | - INTERVENCIÓNES PSICOLÓGICAS | 811 | - ASESORAMIENTO JURÍDICO ESPECÍFICO | 551 |
| <b>COMPUTO TOTAL de personas atendidas</b>   | <b>2.201</b>   |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |
| Mujeres:   | 1.763 (80.10%)   |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |
| Hombres:   | 438 (19.90%)   |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |
| <b>ATENCIÓNES REALIZADAS:</b>  | <b>8.083</b>   |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |
| - ACOGIDAS   | 851  |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |
| - SEGUIMIENTO  | 978  |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |
| - ASESORAMIENTO SOBRE AJG  | 177  |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |
| - ASESORAMIENTO AYUDAS ECONÓMICAS  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Por VG: 38</li> <li>- Por delitos violentos: 14</li> </ul>  |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |
| - INTERVENCIÓNES PSICOLÓGICAS  | 811  |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |
| - ASESORAMIENTO JURÍDICO ESPECÍFICO  | 551  |  |              |          |                |          |              |                               |              |            |     |               |     |                           |     |                                   |   |                               |     |                                     |     |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- COORDINACIONES: 3.120</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Admón. de Euskadi: 234</li> <li>- Admón. de Justicia: 1.370</li> <li>- Admón. Estatal: 752</li> <li>- Admón. Foral: 129</li> <li>- Lanbide: 7</li> <li>- Osakidetza: 9</li> <li>- SMI: 38</li> <li>- SOJ/CCAA: 132</li> <li>- Organización asistencial privada: 40</li> <li>- Otros: 222</li> </ul> |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- DERIVACIONES</li> </ul>  | 234  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL A DILIGENCIAS JUDICIALES (PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO: comparecencias, declaraciones, juicio, preparación a juicio, etc...)</li> </ul> | 300  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- COLABORACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA: 137</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividad pericial: 2</li> <li>- Defensoría judicial: 14</li> <li>- Informes: 38</li> <li>- Escritos medidas de protección (valoración de la vulnerabilidad y relación con las necesidades): 83</li> </ul>  |
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asesoramiento a externos</li> </ul>  | 17   |

|   |              |
|---|--------------|
| <b>VIOLENCIA DE GÉNERO (Ley Integral)</b> | <b>1.074</b> |
| <b>VIOLENCIA INTRAFAMILIAR</b>            | <b>471</b>   |
| <b>DELITOS CONTRA LAS PERSONAS</b>        | <b>296</b>   |
| <b>DELITOS CONTRA EL PATRIMONIO</b>       | <b>114</b>   |
| <b>DELITOS CONTRA LA LIBERTAD SEXUAL</b>  | <b>159</b>   |
| <b>OTROS DELITOS</b>                      | <b>87</b>    |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>¿SE ELABORAN MEMORIAS ANUALES DE ACTIVIDAD? INDICAR PRINCIPALES CONTENIDOS</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://www.justizia.eus/servlet/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobheader=application%2Fpdf&amp;blobheadername1=Content-Disposition&amp;blobheadervalue1=filename%3DSAV-Memoria-2017_0.pdf&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1290510783061&amp;ssbinary=true">https://www.justizia.eus/servlet/Satellite?blobcol=urldata&amp;blobheader=application%2Fpdf&amp;blobheadername1=Content-Disposition&amp;blobheadervalue1=filename%3DSAV-Memoria-2017_0.pdf&amp;blobkey=id&amp;blobtable=MungoBlobs&amp;blobwhere=1290510783061&amp;ssbinary=true</a></li> <li>- Se elaboran memorias anuales.</li> <li>- Se pueden visitar en la página <a href="http://www.justizia.eus">www.justizia.eus</a>.</li> </ul> <p><b>INTRODUCCIÓN</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. PERSONAS ATENDIDAS <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Cómputo total</li> <li>1.2. Perfil de las personas</li> </ol> </li> <li>2. EXPEDIENTES TRAMITADOS <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Por territorio</li> <li>2.2. Por sexo</li> <li>2.3. Por edad</li> <li>2.4. Por tipo de victimización</li> </ol> </li> </ol> |
|--|--|

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
|                                       | <p>2.5. Por fuentes de remisión</p> <p>3. CÓMPUTO DE DELITOS</p> <p>4. ATENCIONES</p> <p>4.1. Cómputo total</p> <p>4.2. Por tipo de atención</p> <p>4.3. Por tipo de expediente</p> <p>COMUNICACIONES PENITENCIARIAS PREVENTIVAS</p> <p>1. CÓMPUTO ANUAL DE COMUNICACIONES</p> <p>2. COMUNICACIONES PENITENCIARIAS POR EXCARCELACIÓN</p> <p>2.1. Personas atendidas</p> <p>2.1.1. Cómputo total</p> <p>2.1.2. Perfil de las personas</p> <p>2.2. Cómputo de comunicaciones</p> <p>2.3. Cómputo de delitos</p> <p>GLOSARIO</p>  |
| <p><b>FORTALEZAS DEL SERVICIO</b></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <u>Atención directa, intervenciones personalizadas e individualizadas, ajustadas a cada momento vital y evolutivo, seguimiento activo, todo ello realizado por el equipo del SAV; lo que garantiza la unidad de criterio, el análisis casuístico y la igualdad de oportunidades en la intervención, respecto de la persona víctima, sin que otros criterios, no relacionados con el proceso de recuperación y restauración interfieran, entorpezcan la atención o provoque diferencias asistenciales.</u></li> <li>2. Trabajo multidisciplinar e interdisciplinar.</li> <li>3. Alta especialización.</li> <li>4. Perspectiva de género.</li> <li>5. Creación, desarrollo y ejecución del programa de Comunicaciones Penitenciarias Preventivas.</li> <li>6. Creación, desarrollo y ejecución del Programa de acompañamiento Jurídico-Terapéutico en el proceso judicial a víctimas de delitos.</li> <li>7. La metodología utilizada, (se revisa de forma continuada).</li> </ol> |
| <p><b>CARENCIAS DEL SERVICIO</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Centralización de los servicios</u>: se hace cada vez más evidente la necesidad de que sea el servicio el que se acerque a los distintos partidos judiciales.</li> <li>- <u>Primera entrevista de acogida, en dos semanas</u>: el tiempo de espera debe ser acortado, a pesar de la realización de la contención primera, esta no puede sustituir, por forma, a la entrevista de acogida absolutamente necesaria para el establecimiento de un diagnóstico y la elaboración de una estrategia de intervención.</li> <li>- <u>La saturación de la agenda del SAV, obliga a la confirmación de las citas marcadas</u>: sin embargo, carece de un sistema ágil que permita el recordatorio y la confirmación de las mismas.</li> </ul>  |

|   |   |
|---|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Las herramientas y los sistemas informáticos, han de servir para facilitar el trabajo humano, no para ralentizarlo</u></li> </ul>   |
| <p><b>RECOMENDACIONES<br/>PARA EL<br/>FUTURO/PROPUESTAS<br/>DE MEJORA</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reactivar programas que han tenido que ser suspendidos por no poder cubrir con el equipo actual.</li> <li>- Desarrollar e implementar programas que están paralizados, como la descentralización del SAV en las capitales, con apertura en todos los partidos judiciales.</li> <li>- Participar de forma más activa en la labor investigadora.</li> <li>- Se mantienen activos los programas de Comunicaciones preventivas por excarcelación y de Acompañamiento jurídico-terapéutico en el ámbito judicial a víctimas, no obstante, ninguno de ellos, ha podido ser desarrollado en su totalidad.</li> <li>- Establecimiento de protocolos vinculantes y transversales con los operadores jurídicos y con otras áreas de la administración autonómica.</li> <li>- Creación de nuevos espacios físicos</li> <li>- Implementación de herramientas y tecnologías que agilicen la gestión.</li> </ul> |
| <p><b>OTRAS CUESTIONES<br/>DE INTERÉS</b></p>                                 |   |