

## I INFORME SOBRE LA EVALUACIÓN PERIÓDICA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO (2017)

### ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. CREACIÓN Y ESTRUCTURA DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.....	4
III. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN GENERAL DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA: FUNCIONAMIENTO, CARENCIAS Y NECESIDADES.....	6
IV. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ESPECÍFICA DE CADA UNA DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA: ASPECTOS MÁS RELEVANTES SOBRE SU FUNCIONAMIENTO, CARENCIAS Y NECESIDADES.....	12
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.....	14
VI. INFORMACIÓN SOBRE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO NO DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.....	17
VII. PROPUESTAS PARA LA MEJORA DEL SISTEMA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS A NIVEL NACIONAL.....	20



**VIII.ANEXO: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE LOS RECURSOS AUTONÓMICOS EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO (2017): DATOS RELATIVOS A LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO (DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA LA VIOLENCIA DE GÉNERO). ..... 23**



## **I. INTRODUCCIÓN.**

En cumplimiento de lo establecido por el artículo 10 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 se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (Real Decreto 1109/2015, de ahora en adelante), en fecha 8 de junio de 2017, se procedió a la constitución del Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas.

La creación del Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas ha posibilitado la representación de Administraciones Públicas, instituciones y otras entidades relevantes en el ámbito de la atención a víctimas del delito, dando continuidad y seguimiento al compromiso conjunto de la sociedad para garantizar la asistencia a las víctimas.

Una de las funciones atribuidas al Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas, según disponen los artículos 10, párrafo 3, letra f) y el artículo 11 del Real Decreto 1109/2015, es la elaboración de un informe anual de evaluación periódica del sistema de atención a las víctimas del delito.

El Ministerio de Justicia, a través de la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y con el asesoramiento del Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas, ha elaborado el presente informe para dar respuesta al mandato de los artículos mencionados del Real Decreto 1109/2015, realizándose un análisis exhaustivo de la situación en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAV, de ahora en adelante).

Con la finalidad de integrar la información correspondiente a las OAV que no dependen del Ministerio de Justicia, se ha solicitado a las respectivas comunidades autónomas información sobre estos servicios, a través de unas fichas que quedan incorporadas a este informe.

Finalmente, conviene recordar que el presente informe recoge una serie de propuestas y medidas para la mejora del sistema de asistencia a las víctimas del delito en España, dando así cumplimiento a lo estipulado por el artículo 11, párrafo 2º, del Real Decreto 1109/2015.



## **II. CREACIÓN Y ESTRUCTURA DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.**

Con respecto a la creación, estructura y adscripción de las distintas OAV, se realizan las siguientes consideraciones:

- En la actualidad, existen 26 OAV que dependen del Ministerio de Justicia, además de la Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional.
- Las OAV del Ministerio de Justicia se configuran, en el ámbito del artículo 439 de la Ley Orgánica 6/1985, del Poder Judicial, como equipos de trabajo adscritos al Servicio común general de la Oficina Judicial. En algunos casos están adscritas al Decanato.
- Según establece el Real Decreto 1044/2018, de 24 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Justicia y se modifica el Real Decreto 595/2018, de 22 de junio, por el que se establece la estructura orgánica básica de los Departamentos Ministeriales, en su artículo 4, le corresponde a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia, bajo la dirección de la Secretaría General de la Administración de Justicia, y a través de la Subdirección General de Organización y Coordinación Territorial de la Administración de Justicia, la organización y supervisión de las OAV y de los equipos de especialistas sobre la materia.

En particular, las OAV del Ministerio de Justicia, incardinadas en el Servicio común general de la Oficina Judicial o del Decanato penal, son coordinadas desde la Unidad de Asistencia a las Víctimas del Ministerio de Justicia (Subdirección General de Organización y Coordinación Territorial de la Administración de Justicia), integrada por una Jefatura de servicio, un Jefe de sección y una Jefa de negociado.

Por su parte, la Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional, depende de la Secretaría de Gobierno de la Audiencia Nacional y del Ministerio de Justicia, a través de la Subdirección General de Organización y Coordinación Territorial de la Administración de Justicia (Unidad de Asistencia a las Víctimas del Ministerio de Justicia).

- Se encuentra pendiente la creación de las OAV como unidades administrativas, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 15, párrafo segundo y 16 del Real Decreto 1109/2015.

Actualmente, las OAV dependientes del Ministerio de Justicia están integradas por Gestores y Gestoras Procesales y Administrativos (Gestores y Gestoras, de ahora en adelante) y por profesionales de la psicología, si bien muy excepcionalmente en alguna Oficina existe personal de apoyo.



En lo relativo a la modalidad de provisión del puesto de trabajo de los Gestores y Gestoras de cada una de las OAV, en la mayoría de los casos, se trata de funcionarios de carrera pertenecientes al Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa y, en otros casos, la forma de provisión del puesto sería a través de una interinidad motivada por refuerzo en la OAV respectiva (funcionarios interinos del Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa).

### **III. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN GENERAL DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA: FUNCIONAMIENTO, CARENCIAS Y NECESIDADES.**

En primer lugar, es necesario destacar que en 2016 la Unidad de Asistencia a las Víctimas del Ministerio de Justicia (Subdirección General de Coordinación y Organización Territorial de la Administración de Justicia – Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia) procedió a la revisión, adaptación y mejora de los distintos protocolos de uso interno que existían en las OAV dependientes del propio Ministerio, actualizando su contenido a la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito (Estatuto de la víctima del delito, de ahora en adelante) y al Real Decreto 1109/2015. En particular, fue objeto de revisión el Protocolo de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Ministerio de Justicia para la atención a las víctimas de violencia de género y doméstica.

Asimismo, se elaboraron nuevos protocolos sobre aquellos colectivos vulnerables de víctimas para los que no existía con anterioridad ningún protocolo, en particular para las víctimas de trata con fines de explotación sexual y laboral y para las personas desaparecidas.

Destaca también la elaboración de un Protocolo marco para la atención a las víctimas de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Ministerio de Justicia, que comprende las principales funciones y actuaciones que deben llevar a cabo las Oficinas al amparo del Estatuto de la víctima del delito y del Real Decreto 1109/2015.

Con carácter general, se observan las siguientes **cuestiones sobre la situación de las OAV dependientes del Ministerio de Justicia** como un servicio integrado en la Administración de Justicia:

- **Constatación, en muchas ocasiones, de una falta de conocimiento por parte de los profesionales de la Administración de Justicia sobre determinados aspectos del Estatuto de la víctima del delito y, en particular, sobre las OAV, funciones y su regulación en el Real Decreto 1109/2015.** Asimismo, y directamente relacionada con la cuestión anterior, **se aprecia en algunos casos una insuficiente colaboración de otros organismos para el adecuado desarrollo de las funciones de las OAV dependientes del Ministerio de Justicia.**

En algunos casos, todavía persiste, incluso dentro de la propia Administración de Justicia, la idea de identificar la OAV con un servicio de atención a las víctimas de violencia de género, si bien, y tras la entrada en vigor del Estatuto de la Víctima del delito, desde las propias OAV se está divulgando el modelo de actuación de la OAV extensible a las víctimas/perjudicados de todo tipo de delito y no únicamente de violencia de género.

Las labores de coordinación con otros servicios y la entrada en vigor del Estatuto de la víctima del delito y del Real Decreto 1109/2015, sin duda ha reforzado el papel de las OAV dependientes del Ministerio de Justicia, en el ámbito judicial, a pesar de que se



detecta todavía una falta de conocimiento de su existencia y una clara confusión en algunos Juzgados en cuanto a sus funciones.

Este hecho es muy llamativo dado que las OAV que dependen del Ministerio de Justicia son un recurso incardinado en la propia Administración de Justicia, habiéndose constatado por parte del personal de muchas de las OAV que los propios Juzgados, aun estando ubicados en el mismo edificio (Palacio de Justicia) que las OAV y, en particular, los Juzgados de Instrucción, no informan a las víctimas de la existencia del recurso. Asimismo, en ocasiones, se confunden con facilidad las competencias de los equipos psicosociales con las correspondientes a las OAV.

Por otra parte, varias OAV han informado, en casos puntuales, que algunos jueces han manifestado su preocupación acerca de la posible colisión entre las funciones que desempeñan las OAV, en el cumplimiento de la obligación de orientar jurídicamente a la víctima, tal y como se recoge en el Estatuto de la víctima de delito y en el Real Decreto 1109/2015, que lo desarrolla, y el papel del letrado, cuestionando si se podría producir intrusismo profesional, a pesar de que la intervención de las OAV se circunscribe a una labor de orientación que, en ningún caso, puede implicar o sustituir al asesoramiento que presta un abogado u abogada.

La mayoría de estas cuestiones podrían ser solventadas mediante la elaboración de una Circular/Instrucción informativa de carácter interno del Ministerio de Justicia, cuya necesidad ya ha sido puesta de manifiesto por la Unidad de Asistencia a las Víctimas del Ministerio de Justicia, o bien mediante la impartición de actividades formativas, a través de las Gerencias territoriales del Ministerio de Justicia, dirigidas al personal al servicio de la Administración de Justicia.

- **Ausencia de una difusión adecuada del servicio prestado en las OAV:**

La difusión de las actuaciones y de los servicios que se prestan en las OAV dependen en gran medida de las labores de coordinación de los propios profesionales que las integran. No existen campañas de difusión del servicio, ni se han facilitado recientemente por parte del Ministerio de Justicia trípticos informativos actualizados.

Por ello, sería necesaria una mayor divulgación del conocimiento de la OAV y de su modelo de asistencia, mediante la **elaboración y distribución de nuevos trípticos informativos** que son demandados por la mayoría de las Oficinas como una **herramienta de trabajo prioritaria** para difundir la existencia del recurso y la labor desempeñada por los profesionales que integran las Oficinas.

Por otro lado, **esa labor de divulgación** no tendría que llevarse a cabo únicamente con respecto a todas las instituciones y organismos involucrados en la asistencia a las víctimas, sino también y **con carácter prioritario en relación con el propio personal al servicio de la Administración de Justicia.**

- **Sobrecarga en la realización de labores administrativas**, sobre todo para los Gestores y Gestoras, y principalmente en el ámbito de la estadística relativa a las actuaciones de las Oficinas.



Se ha constatado la inexistencia de una herramienta informática adecuada para la recogida de datos estadísticos. La mayoría de las OAV del Ministerio de Justicia trabajan sin herramientas informáticas para el registro de víctimas usuarias, siendo una necesidad inaplazable la creación de una base de datos que se adapte a las necesidades del servicio, de cara a mejorar la eficiencia en la realización de las Memorias anuales y otro tipo de documentos e informes sobre la atención a las víctimas.

En este punto, se ha apreciado una creciente dificultad para poder simultanear determinadas tareas inherentes a la atención a las víctimas con los recursos humanos de los que se dispone en las OAV. Así, en muchos casos las intervenciones terapéuticas y de orientación jurídica son prácticamente incompatibles con las tareas administrativas y de atención al público, tanto presencial como telefónicamente, produciéndose continuas interrupciones que dificultan una atención de calidad.

- **Instalaciones inadecuadas**, en algunos casos, sin la debida separación, aislamiento e insonorización de los espacios asignados a los Gestores y Gestoras y a los y las profesionales de la psicología o con una distribución de esos espacios en distintas plantas, con lo que se dificulta la comunicación en las derivaciones de casos.

- **Carencia, en algunos casos, de medios para el desempeño de la asistencia a las víctimas del delito:**

En algunas Oficinas se han apreciado dificultades para acceder a determinados medios materiales necesarios para desempeñar su labor (por ejemplo, una fotocopiadora o un escáner).

- **Carencia de personal para asumir las sustituciones de los Gestores y Gestoras de las OAV:**

El funcionario o funcionaria perteneciente al Cuerpo de Gestión Procesal y Administrativa, que asume la función de titular de la Oficina, no dispone de personal que le sustituya en sus períodos vacacionales y permisos.

- **Precariedad de la situación de los y las profesionales de la psicología que asisten a las víctimas en las Oficinas:**

Desde el año 2002 y hasta el año 2017 se suscribía únicamente un convenio anual con el Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos (COP) para garantizar la asistencia psicológica de las víctimas en las OAV que dependen del Ministerio de Justicia. En 2017, como consecuencia del escenario de prórroga presupuestaria existente y debido a la imposibilidad de prorrogar directamente, de un ejercicio presupuestario a otro, la subvención destinada a la asistencia a las víctimas a través de las OAV, se procedió a la aprobación del Real Decreto 361/2017, de 8 de abril, por el que se regula la concesión directa de subvenciones al Consejo General de la Abogacía Española y al Consejo General de Procuradores de España, en materia de prestación de asistencia jurídica gratuita y al Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos para la asistencia psicológica a las víctimas de los delitos, para el ejercicio presupuestario 2017.



Se significa que para el ejercicio presupuestario 2018 se ha previsto la misma vía, esto es, la elaboración de un Real Decreto que canalice el pago de la subvención destinada a la asistencia psicológica a las víctimas de los delitos en las OAV dependientes del Ministerio de Justicia, así como la firma del convenio entre el COP y el Ministerio de Justicia.

El cambio en la forma de articular la colaboración entre el COP y el Ministerio de Justicia ha generado mucha incertidumbre e intranquilidad entre los y las profesionales de la psicología que asisten a las víctimas en las OAV del Ministerio de Justicia, que temen que el servicio de asistencia psicológica no vaya a tener continuidad en el tiempo y que esté supeditado anualmente a la coyuntura presupuestaria.

- **Problemas de adaptación del horario del servicio prestado en las Oficinas al horario de los Juzgados:**

Al no coincidir los horarios de atención a las víctimas en las OAV con los de los Juzgados, se generan distorsiones tanto para los profesionales al servicio de la Administración de Justicia como para las propias víctimas quienes, en muchas ocasiones, por circunstancias personales, familiares o profesionales, tienen que acudir a las citas programadas en las OAV en horarios de tarde (como ocurre, por ejemplo, en el caso de la asistencia psicológica), teniendo que articularse una coordinación puntual entre el personal de las OAV con el control de seguridad y acceso al Juzgado.

La ausencia de un protocolo establecido para estas situaciones repercute en la acogida inicial que se le brinda a la víctima en el servicio. Sería aconsejable que se fijaran unas pautas de actuación concretas en estas situaciones por parte del propio Decanato del que depende cada OAV.

- **Necesidad de modificar el sistema implantado actualmente para la recogida y gestión de la información estadística sobre las actuaciones de las Oficinas dependientes del Ministerio de Justicia.** Tal y como se ha indicado anteriormente, el sistema existente en la actualidad es obsoleto y no permite la recogida y explotación adecuadas de la información estadística referida a las Oficinas dependientes del Ministerio de Justicia.

- **Necesidad de acceder sin limitaciones a aplicaciones informáticas como el Sistema de Gestión Procesal MINERVA:**

En muchas ocasiones las OAV pueden consultar los datos de determinados partidos judiciales, pero no de todos (frecuentemente, aquéllos donde se encuentran las localidades de menor población o de ámbito rural), con lo que no es posible el acceso a la información relativa a los distintos delitos que se producen en toda su demarcación. Este hecho supone una dificultad añadida para que las víctimas que se producen en el entorno rural puedan acceder a la asistencia prestada en las OAV, ya que las propias Oficinas desconocen si se ha producido o no un hecho delictivo y si existe o no una potencial víctima a la que poder ofrecer el servicio de apoyo.

Con respecto al Sistema de Registros Administrativos de apoyo a la Administración de Justicia (SIRAJ), si bien se efectuó la consulta por parte de la Subdirección General de



Coordinación y Organización Territorial, sobre si legalmente procedía el acceso de las OAV a este Sistema, informándose en sentido negativo, sería necesario efectuar las modificaciones normativas pertinentes para posibilitar el acceso de las OAV a esta herramienta informática, dada su utilidad a la hora de conocer el estado de los procedimientos judiciales y órdenes de protección de las víctimas que se asisten.

- **Problemas específicos en el ámbito de la coordinación interinstitucional en algunas comunidades autónomas:**

- **CASTILLA Y LEÓN:**

Uno de los problemas más graves que afectan a la totalidad de las OAV en Castilla y León y relacionado con el ámbito de la coordinación interinstitucional, se ha producido tras la puesta en marcha por la Junta de Castilla y León del **modelo de atención integral a las víctimas de violencia de género “Objetivo Violencia Cero”** para el acceso de las víctimas de violencia de género a otros recursos (ATENPRO, ayudas económicas, etc...) que dependen de otras Administraciones.

En particular, el 30 de septiembre de 2016, se firmó un convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial y la Junta de Castilla y León para compartir información sobre víctimas de violencia de género; concretamente, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades firmó el convenio con el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) para que los servicios sociales y los órganos judiciales, así como la Fiscalía, compartieran información sobre las víctimas de violencia de género.

Esta iniciativa, que forma parte del modelo “**Objetivo Violencia Cero**”, establecido por Acuerdo 130/2015, de 10 de septiembre, de la Junta de Castilla y León, por el que se establecen las directrices de funcionamiento en Castilla y León del modelo de atención integral a las víctimas de violencia de género *Objetivo Violencia Cero*, pretende mejorar la atención a las víctimas y sus hijos.

El convenio establece que la Junta de Castilla y León es el Punto de Coordinación de todos los casos de violencia de género y recibe todas las órdenes de protección y alejamiento, que se gestionarán posteriormente a través de los trabajadores y trabajadoras sociales de los CEAS (Centros de Acción Social) de cada provincia con aplicaciones informáticas “SAUS, INVIGEN” y se compartirá información entre los servicios sociales y el Juzgado de Violencia sobre la Mujer.

En este convenio, las OAV no aparecen incluidas en el itinerario establecido para la derivación de las órdenes de protección desde el Punto de Coordinación a los Juzgados.

Este hecho es muy preocupante dado que, hasta la firma de este convenio, los CEAS no intervenían a ese nivel y la OAV estaba reconocida en el itinerario asistencial.

La consecuencia fundamental de este convenio es que las OAV en Castilla y León desaparecen prácticamente del circuito asistencial a las víctimas de violencia de género, evidenciando una distorsión manifiesta en el funcionamiento de la Red de coordinación en la asistencia a las víctimas en el ámbito de Castilla y León.



➤ **MURCIA:**

Se ha apreciado la existencia de problemas de coordinación con los Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de Violencia de Género (CAVI), integrados en la Red Regional de Centros de Atención Especializada para Mujeres Víctimas de la Violencia de Género.

En particular, la coordinación de la OAV con el CAVI correspondiente se efectúa de la siguiente manera:

Tras la interposición de la denuncia por violencia de género, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado ponen en conocimiento la existencia de la misma al Centro de Emergencias 112, para dar cobertura urgente a cualquier necesidad de la víctima. A través de la primera toma de contacto, el 112 localiza a la víctima y es citada para acudir al CAVI.

Asimismo, desde el Juzgado de Violencia sobre la Mujer existe la obligación de poner en conocimiento del CAVI, la resolución judicial en la que se adopta la orden de protección, facilitando los datos de la víctima.

De igual manera, dicho Juzgado también comunica, vía e-mail, la orden de protección a la OAV.

A partir de este momento, ambos recursos contactan con la víctima y se ofrece la posibilidad de concertar una cita. En algunos casos, la víctima acude a ambos recursos por lo que, en este punto, es donde puede producirse el solapamiento de los dos servicios. Además, según el testimonio de muchas usuarias, en esos supuestos desde el CAVI se evita la coordinación.

➤ **ILLES BALEARS:**

El Govern de las Islas Baleares está llevando a cabo la implantación de un servicio específico de atención social (SASJ) en los Juzgados de Palma, Inca, Manacor, Mahón, Ciudadela e Ibiza, a través de la Fundación IRES, que desempeña las mismas funciones que las OAV y que está comenzando a provocar una duplicidad de funciones.

En particular, el SASJ es el Servicio de Atención Social en los Juzgados que atiende a personas afectadas por un procedimiento judicial. Es un servicio que cuenta con financiación y apoyo del Gobierno de Baleares y del Consejo Insular de Menorca.

El Servicio está formado por un equipo de profesionales del trabajo social y forma parte del ámbito "Acción Social en la Justicia" de la Fundación IRES (fundación privada que trabaja desde 1969 en la atención social, psicológica y educativa de personas y colectivos marginados en situación de riesgo social o con dificultades económicas).

#### **IV. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ESPECÍFICA DE CADA UNA DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA: ASPECTOS MÁS RELEVANTES SOBRE SU FUNCIONAMIENTO, CARENCIAS Y NECESIDADES.**

A continuación, se analiza y expone, mediante las fichas correspondientes, la situación de las distintas OAV que dependen del Ministerio de Justicia, incidiendo sobre todo en su funcionamiento y en las carencias y necesidades detectadas:

##### **1) ILLES BALEARS:**

- **OAV de Mallorca, Menorca e Ibiza:**



FICHA Illes  
Balears.docx

##### **2) CASTILLA-LA MANCHA:**

- **OAV de Guadalajara, Toledo, Cuenca, Albacete, Ciudad Real:**



FICHA Castilla-La  
Mancha.docx

##### **3) CASTILLA Y LEÓN:**

- **OAV de Salamanca, León, Palencia, Ponferrada, Burgos, Segovia, Valladolid, Ávila, Soria y Zamora:**



FICHA Castilla y  
León.docx

4) **EXTREMADURA:**

- **OAV de Cáceres, Badajoz, Plasencia y Mérida:**



FICHA  
Extremadura.docx

5) **MURCIA:**

- **OAV de Murcia y Cartagena:**



FICHA Región de  
Murcia.docx

6) **CEUTA:**

- **OAV de Ceuta:**



FICHA Ceuta.docx

7) **MELILLA:**

- **OAV de Melilla:**



FICHA Melilla.docx



## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.**

Considerando que el objetivo prioritario de las OAV dependientes del Ministerio de Justicia es la prestación de una asistencia a las víctimas del delito de calidad y según los parámetros establecidos en el Estatuto de la Víctima del delito y en el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, resulta prioritario llevar a cabo las siguientes actuaciones:

### **• Modificación del Sistema existente en la actualidad en las Oficinas dependientes del Ministerio de Justicia para la gestión de la información estadística referida a la asistencia a las víctimas del delito:**

Actualmente, las estadísticas se cumplimentan manualmente a través de una serie de estadillos en formato Excel.

Este sistema de recogida de datos plantea los siguientes inconvenientes:

- La utilización de este sistema no es operativa, en el sentido de que la cumplimentación de los estadillos es manual, con la carga adicional de trabajo que supone para los Gestores y Gestoras y profesionales de la psicología que forman parte de las Oficinas, quienes deben dedicar una parte importante de su jornada de trabajo mensual a su elaboración, en detrimento del tiempo que pueden destinar a la asistencia propiamente dicha a las víctimas del delito.

- Los estadillos no están actualizados al no recoger, por ejemplo, toda la tipología de delitos que asisten las Oficinas. Por otra parte, la información recogida a veces no está suficientemente desagregada (no se contempla, por ejemplo, la variable de discapacidad o nacionalidad de las víctimas) o se recoge con duplicidades innecesarias y de una manera, en ocasiones, muy confusa, que no permite extrapolar datos claros sobre la actuación de las Oficinas.

- Teniendo en cuenta el proceso rudimentario y laborioso que implica la confección de las estadísticas con el sistema actualmente existente, nunca se dispone de información actualizada, de manera mensual, de todas las Oficinas en una fecha determinada. Esto es debido a que el sistema de recogida de datos implica *per se* una carga de trabajo adicional para las Oficinas, dificultando en gran medida que todas las Oficinas envíen cumplimentados todos los estadillos con una periodicidad mensual.

Por todo lo anterior, es absolutamente prioritario impulsar la modificación propuesta, ya que el sistema actualmente implantado no permite la recogida de información con el suficiente grado de fiabilidad para elaborar posteriormente unas estadísticas operativas, rigurosas y fiables, que reflejen adecuadamente la labor de atención y apoyo a las víctimas que desempeñan las OAV del Ministerio de Justicia. En consecuencia, resulta imprescindible e inaplazable abordar la implantación de un nuevo sistema, a través de



una aplicación informática específica para la recogida de la información estadística, que dimensione adecuadamente el trabajo realizado en las OAV del Ministerio de Justicia.

- **Impulsar la formación sobre las OAV dependientes del Ministerio de Justicia para hacer frente al desconocimiento apreciado por parte de algunos profesionales de la Administración de Justicia con respecto a la labor desempeñada por las mismas:**

Sobre esta cuestión, sería interesante incluir esta materia (Estatuto de la Víctima del delito y funciones específicas de las OAV en el marco del Real Decreto 1109/2015, de 11 de enero) en los cursos de formación que se imparten periódicamente al personal al servicio de la Administración de Justicia, en los cursos que el personal de la Administración de Justicia recibe al acceder a la Función Pública, así como en los cursos de especialización que, sobre todo, Jueces, Juezas, Letrados y Letradas de la Administración de Justicia reciben cuando se incorporan a un nuevo destino en otro Juzgado.

Asimismo, resultaría de gran utilidad la organización de cursos de formación, haciendo hincapié en las funciones de las OAV, a través de las Gerencias Territoriales de Justicia o del propio Ministerio de Justicia, destinados al personal al servicio de la Administración de Justicia, así como incluir formación sobre la labor de las OAV en los cursos de formación para funcionarios de nuevo ingreso en la Administración de Justicia (incluyendo a Jueces, Fiscales y Letrados al Servicio de la Administración de Justicia).

En este punto resulta necesario incidir en la utilidad práctica que tendría elaborar una Circular/Instrucción interna informativa por parte del Ministerio de Justicia, dirigida al personal al servicio de la Administración de Justicia, para la difusión y conocimiento del Estatuto de la Víctima del delito y, en particular, de las funciones de las OAV, en el marco del Real Decreto 1109/2015.

- **Elaboración y difusión de una Instrucción/circular interna informativa sobre la organización y funciones de las OAV dependientes del Ministerio de Justicia,** dirigida al personal al servicio de la Administración de Justicia con la finalidad de contribuir a la difusión y conocimiento del servicio.

- **Fijación de un protocolo de actuación concreto por parte de los Decanatos de los que dependen las OAV para hacer frente a los problemas de adaptación del horario de la OAV al de los Juzgados.**

- **Ampliar el acceso que tienen las OAV dependientes del Ministerio de Justicia al Sistema de Gestión Procesal MINERVA,** garantizando que se pueda acceder a todos los partidos judiciales de las correspondientes demarcaciones asignadas a cada Oficina.

- **Promover la celebración de convenios de colaboración o la elaboración de protocolos,** en cumplimiento de lo establecido por el artículo 34, párrafo primero del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre. En este sentido, destacar la necesidad de articular protocolos que faciliten el conocimiento y la remisión de las órdenes de protección a las OAV, en aquellos lugares donde se han detectado más dificultades para garantizar que las OAV tengan constancia de las víctimas que se producen en su demarcación y que las víctimas puedan acceder al servicio lo antes posible.



Por otra parte, es necesario mejorar la coordinación entre Jueces, Fiscales y Letrados al Servicio de la Administración de Justicia con las OAV.

• **Elaboración y distribución de nuevos dípticos/trípticos y cartelería informativos sobre las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, por parte del Ministerio de Justicia:**

Con esta actuación se contribuiría a una mayor difusión del servicio que presta una OAV, sus funciones y el modelo de asistencia a las víctimas que llevan a cabo, en el marco del Estatuto de la Víctima del delito y del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre.

La mayoría de las OAV precisan de esta herramienta de trabajo para difundir la existencia de la propia Oficina y la labor desempeñada por las personas que integran la misma, en centros educativos, centros de Atención Primaria, hospitales, comisarías, entre otros.

Los destinatarios de estos dípticos/trípticos informativos no serían únicamente la ciudadanía en general o, en concreto, las víctimas del delito usuarias o el personal funcionario de la Administración de Justicia, sino también otras instituciones y organismos que no forman parte de la Administración de Justicia o que dependen de la respectiva Administración Autónoma o Local.

La cartelería informativa podría colocarse especialmente en los Palacios de Justicia, incidiendo en las zonas de acceso, salas de espera, entradas de las salas de vistas, Juzgados de Guardia, Fiscalía, etc.

• **Impulsar la creación de las OAV como unidades administrativas**, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 15, párrafo segundo y 16 del Real Decreto 1109/2015, sin olvidar una regulación específica sobre la composición y dependencia, tanto orgánica como funcional de la Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional.

• **Refuerzo del personal existente en las OAV dependientes del Ministerio de Justicia**, mediante el impulso de la creación de las Relaciones de Puestos de Trabajo (RPT) que se consideren oportunas y la incorporación a las OAV de personal de apoyo procedente de los cuerpos de Auxilio Judicial y Tramitación Procesal y Administrativa.

• **Mejora de las instalaciones y equipamientos** en aquellas OAV dependientes del Ministerio de Justicia donde resulte necesario, a través de las Gerencias territoriales de Justicia.

• **Valorar la posibilidad de implementar, en colaboración con el Ministerio del Interior, una utilización distinta del Sistema VIOGEN por parte de las OAV dependientes del Ministerio de Justicia**, más allá de su uso como herramienta de consulta.

## **VI. INFORMACIÓN SOBRE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO NO DEPENDIENTES DEL MINISTERIO DE JUSTICIA.**

A continuación, se expone la información recabada a través del Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas, con respecto a las OAV que no dependen del Ministerio de Justicia. La información se presenta en una ficha elaborada por cada comunidad autónoma.

Considerando el ámbito temporal del presente informe, se significa que la Comunidad Autónoma de Aragón ha creado las OAV en su territorio mediante Acuerdo del Gobierno de Aragón de 8 de mayo de 2018. Por su parte, la Comunidad Autónoma de Canarias no ha procedido aún a la creación de OAV en su territorio, si bien hay un proyecto de Decreto sobre esta materia que está actualmente en tramitación.

### **1. EUSKADI:**



FICHA Euskadi.docx

### **2. CATALUNYA:**



FICHA  
Catalunya.docx

### **3. GALICIA:**



FICHA Galicia.docx

### **4. ANDALUCÍA:**



FICHA  
Andalucia.odt

5. **PRINCIPADO DE ASTURIAS:**



FICHA Asturias.docx

6. **CANTABRIA:**



FICHA  
Cantabria.docx

7. **LA RIOJA:**



FICHA La Rioja.docx

8. **COMUNITAT VALENCIANA:**



FICHA Comunitat  
Valenciana.docx

9. **ARAGÓN:**



FICHA Aragón.docx

10. **NAVARRA:**



FICHA Navarra.docx



## 11. COMUNIDAD DE MADRID:



FICHA Madrid.docx



## **VII. PROPUESTAS PARA LA MEJORA DEL SISTEMA DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS A NIVEL NACIONAL.**

En consonancia con lo expuesto en apartados anteriores del presente informe, se proponen las siguientes medidas para la mejora del sistema de asistencia a las víctimas a nivel nacional:

- **Modificación del Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia (SIRAJ)** con la finalidad de facilitar el acceso de todas las OAV al Sistema y garantizar que cuenten con toda la información necesaria para prestar una asistencia ágil y eficaz a las víctimas del delito.

- **Firma de un Convenio con el Ministerio del Interior para posibilitar el acceso de todas las OAV, tanto las dependientes del Ministerio de Justicia como las de titularidad autonómica, a VIOGEN**, teniendo en cuenta que el acceso a VIOGEN facilita enormemente el seguimiento de los casos de violencia de género. Todo ello sin perjuicio del criterio, por razón de competencia, del Ministerio del Interior.

- **Establecimiento de unos criterios comunes orientativos para la acreditación de víctimas de violencia de género a nivel general**. En este sentido, se propone que se valore, en la próxima Conferencia Sectorial de Justicia, la inclusión de las OAV dependientes del Ministerio de Justicia, dentro de los servicios especializados habilitados para acreditar las situaciones de violencia de género que puedan atender, en cumplimiento de lo establecido por el artículo único, apartado dos, del Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género, por el que se modifica el artículo 23 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género.

- **Articular protocolos para la remisión, por parte de los Juzgados de Instrucción, de los datos de las víctimas o, en su caso, de las órdenes de protección**, en aquellos lugares donde sea necesario, con la finalidad que desde las OAV se pueda contactar con las víctimas en la fase inicial del proceso penal. En este sentido, se plantea la necesidad de modificar el Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia (SIRAJ), para hacer posible que las órdenes de protección puedan ser también notificadas a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas.

- **Elaboración de una Instrucción dirigida a los Letrados de la Administración de Justicia sobre la forma en que han de derivarse las víctimas a las OAV**, con la obligación de remisión a las mismas de las órdenes de protección y de las resoluciones adoptadas en la fase de ejecución.



- **Impulso de una mayor coordinación entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y las Policías Autonómicas y las OAV**, con la finalidad de mejorar la derivación de víctimas a las Oficinas.

Para favorecer una mayor derivación de víctimas a las OAV, resulta imprescindible impulsar la elaboración de un Protocolo, en coordinación con el Ministerio del Interior, para la remisión, por parte de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de víctimas de violencia de género a las OAV a través de la agenda de señalamientos, inmediatamente antes del señalamiento en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer o compatible correspondiente. Para ello se plantea la posibilidad de seleccionar una OAV piloto, dependiente del Ministerio de Justicia, en la que se ponga en marcha esta iniciativa, con el objetivo de, en función de los resultados obtenidos, valorar su implantación en todas las OAV.

- **Potenciar la colaboración de las OAV con las Unidades de Coordinación y de Violencia contra la Mujer de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.**

- **Incorporar, con carácter general, en los planes de formación** de otros colectivos, como Jueces, Fiscales, Letrados de la Administración de Justicia, Policía judicial, Forenses y personal de servicios sociales, **actividades dirigidas a mejorar la formación sobre la existencia y actuación de las OAV a nivel nacional.**

- **Desarrollar un modelo o aprobar un protocolo para la elaboración de las evaluaciones e informes de vulnerabilidad por parte de las OAV** (artículos 30 y 31 del Real Decreto 1109/2015) que determine una estructura y contenido homogéneo y aclare el alcance de la intervención de las OAV en este aspecto. Asimismo, es indispensable fomentar una mayor formación de Jueces, Fiscales y Letrados al Servicio de la Administración de Justicia sobre cuál es el alcance de las medidas que pueden proponer las OAV en este tipo de informes y, fundamentalmente, sobre la función de las OAV en este ámbito.

- **Implantación del modelo de evaluación individualizada a las víctimas por parte de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas**, mediante el impulso, por parte del Ministerio del Interior, de la elaboración de un protocolo común que armonice el procedimiento para su necesaria realización.

- **Implantación de herramientas de gestión de casos** que permitan la explotación estadística de los datos.

- **Creación de un sistema de registro estatal de las víctimas de delito** que permita el traspaso y la coordinación entre profesionales de diferentes OAV, en el momento que la víctima cambia de lugar de residencia, en aras de evitar una victimización secundaria y facilitar el acceso y contacto con el servicio del nuevo lugar de residencia. Este sistema, con todas las garantías de protección de datos y seguridad e interoperabilidad con los sistemas propios de cada OAV, permitiría también disponer de la información actualizada con respecto a la víctima, necesidades de protección, órdenes de protección, si ha ejercido, por ejemplo, el derecho del artículo 5.1.m) del Estatuto de la Víctima del Delito, situación del procedimiento penal, etc.



- **Coordinación entre el Ministerio de Justicia y las comunidades autónomas con competencias transferidas en el ámbito de la Administración de Justicia para la organización de actividades formativas específicas para el personal de las OAV.**

- **Fomentar la cooperación interadministrativa y las acciones de trabajo transversal que permitan eliminar las distorsiones o duplicidades que puedan producirse en el funcionamiento de la Red de coordinación asistencial a las víctimas del delito** (artículo 34 del Real Decreto 1109/2015) y, en particular, aquellas que obstaculicen o desvirtúen el cumplimiento de las funciones legalmente atribuidas a las OAV. Por ello, se plantea la revisión de los Protocolos de Coordinación Interinstitucional en aquellas comunidades autónomas donde se estén produciendo disfunciones, como ocurre en Castilla y León, en el ámbito de la asistencia a las víctimas de violencia de género, para incluir a las OAV en los itinerarios de atención y derivación.

- **Implementación de estrategias de visibilización y difusión de la labor de las OAV,** destacando, entre otras posibles iniciativas, el diseño de una campaña de comunicación, coordinada entre el Gobierno central y los Gobiernos autonómicos, con el objetivo de dar difusión a la existencia de las OAV y permitir a la ciudadanía conocer sus competencias.

- **Reforzar las medidas actualmente implementadas en las OAV relativas a la protección de datos de carácter personal,** en el caso de las víctimas del delito que son asistidas en las Oficinas.

- **Impulsar la solicitud, con el asesoramiento de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, de las ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual,** que se conceden a través de la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas del Ministerio de Hacienda, en el marco de la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

En el año 2017 se resolvieron favorablemente 190 solicitudes de ayudas en expedientes tramitados de conformidad con lo dispuesto en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, que comportaron un importe total de 3.945.174,87 €.



**VIII. ANEXO: INFORMACIÓN ESTADÍSTICA SOBRE LOS RECURSOS AUTONÓMICOS EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO (2017): DATOS RELATIVOS A LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO (DELEGACIÓN DEL GOBIERNO PARA LA VIOLENCIA DE GÉNERO).**



Datos estadísticos  
OAV 2017\_Delegació