

# Pla estratègic d'atenció a la víctima del delicte

2024



Aprovat al Consell de Direcció del Departament de Justícia, Drets i Memòria de 22 de juliol de 2024.

Document elaborat el 2022 i 2023 pel grup motor de la Subdirecció General de Reparació i Execució Penal a la Comunitat del Departament de Justícia, Drets i Memòria de la Generalitat de Catalunya, integrat per Marta Pérez, Cristina Gómez, Pere Serrats, Neus Cuco, Salvador Miquel, Marta Carrasco, Lídia Serratusell i Marta Ferrer, amb l'assessorament de Màrius Martínez, professor titular del Departament de Pedagogia Aplicada de la UAB.



#### **Avís legal**

Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència de Reconeixement 4.0 Internacional (CC BY 4.0) de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, la distribució, la comunicació pública i la transformació per generar obra derivada, sense cap restricció, sempre que se'n citi el titular dels drets (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia, Drets i Memòria). La llicència completa es pot consultar a: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>

© Generalitat de Catalunya  
Departament de Justícia, Drets i Memòria

[justicia.gencat.cat](http://justicia.gencat.cat)

Juliol de 2024

Fotografia de coberta: imatge de [hjrivas](#) a [Pixabay](#)

# Índex

<b>PRIMERA PART PRESENTACIÓ</b>	<b>5</b>
1. Introducció	6
2. Pla de treball i metodologia	7
2.1. Objectius del procés de treball	7
2.2. Dimensions d'anàlisi i estratègies per a la recollida d'informació	7
2.3. Equip de treball i cronograma d'actuacions	9
2.4. Disseny dels instruments i les estratègies d'obtenció d'informació	10
2.5. El treball de camp	11
<b>SEGONA PART DIAGNOSI DE L'ATENCIÓ DE LA VÍCTIMA A CATALUNYA</b>	<b>12</b>
3. Aproximació a l'estadística de víctimes del delictes a Catalunya	13
3.1. Distribució de les víctimes per tipologia de delictes	13
3.2. Distribució de les víctimes per territori	14
3.3. Distribució de les víctimes ateses pels i les professionals de les OAVD	16
3.4. Accions adreçades a les víctimes	17
3.5. Conclusions de l'anàlisi de les dades	18
4. Descripció del marc legal i institucional de l'atenció a la víctima a Catalunya	21
4.1. El marc legal d'atenció a la víctima a Catalunya	21
4.2. Organització general dels serveis d'atenció a la víctima a Catalunya	27
5. Referents estatals i internacionals en l'atenció a la víctima	34
5.1. Complexitat i manca de referents	34
5.2. Documentació analitzada	34
6. La visió dels i les professionals de l'Administració de justícia	38
7. La visió dels i les professionals vinculats a l'atenció a la víctima	42
7.1. La intervenció tècnica: punts forts i elements de millora	42
7.2. Organització interna dels serveis	43
7.3. Propostes de millora en les polítiques i les normatives d'atenció a la víctima	47
8. Punts forts del sistema i àmbits i àrees de millora identificats	49
8.1. Punts forts del sistema	49
8.2. Àmbits i àrees de millora	50
9. Conclusions i propostes	52
9.1. Conclusions	52
9.2. Propostes	53

<b>TERCERA PART PLA ESTRATÈGIC D'ATENCIÓ A LA VÍCTIMA</b>	<b>59</b>
10. Visió i missió en relació amb l'atenció a la víctima	60
10.1. Visió de les oficines d'atenció a la víctima del delictes	60
10.2. Missió de les oficines	60
11. Àmbits d'actuació, objectius i estàndards de qualitat	61
12. Proposta d'accions estratègiques	67
13. Validació política i sistema de seguiment del Pla	69
<b>QUARTA PART ANNEXOS</b>	<b>71</b>
Annex 1. Equip motor	72
Annex 2. Instruments de diagnosi	73
2.1. Panoràmica dels diferents instruments	73
2.2. Grups de discussió: plantilla de dades i guió per a la conducció del debat	74
2.3. Entrevista a professionals de l'Administració de justícia (EB)	76

# PRIMERA PART

## **PRESENTACIÓ**

## 1. Introducció

Les oficines d'atenció a la víctima del delictes (OAVD), creades pel Departament de Justícia l'any 1996, depenen de la Secretaria de Mesures Penals, Reinserció i Atenció a la Víctima.

Les OAVD són el punt referencial d'informació, orientació, suport, atenció i derivació als recursos especialitzats de totes les persones que són o se senten víctimes d'un delictes, independentment de si han interposat denúncia o no, o del seu gènere, edat o nacionalitat.

En virtut de la Llei 4/2015 de l'Estatut de la víctima del delictes, les OAVD tenen un paper protagonista pel que fa a la gestió de la informació i la garantia dels drets de totes les víctimes, abans, durant i després d'un procediment penal. Així mateix, les OAVD del Departament de Justícia, Drets i Memòria són el punt de coordinació de les ordres de protecció en matèria de violència de gènere i violència domèstica.

Les OAVD ofereixen una atenció personalitzada i especialitzada a la víctima del delictes a fi de garantir-ne el procés de recuperació i la protecció.

Al Departament de Justícia, Drets i Memòria, l'atenció a la víctima del delictes és una prioritat. Arran de les nombroses reformes legislatives que s'han produït en aquest àmbit en la darrera dècada i de la presa de consciència progressiva i positiva de la importància d'aquest tema de totes les parts implicades, es feia necessària una revisió dels serveis actuals a fi d'assegurar que:

1. Donen resposta efectiva a tots els drets de les víctimes.
2. Asseguren que les víctimes són reconegudes, tractades amb respecte i protegides de la victimització secundària en qualsevol contacte amb els serveis d'atenció i amb el sistema judicial.
3. Es facilita el ple accés als serveis de suport que depenen del Departament i s'aproximen a totes les víctimes del delictes que els requereixin.
4. Es prioritza i s'assegura l'accés a la justícia restaurativa per a totes les víctimes que ho vulguin.

Amb aquesta idea, el setè Pla de Govern de la XIV legislatura (<https://govern.cat/govern/docs/PdG.pdf>) va preveure l'elaboració d'un pla estratègic d'atenció a la víctima del delictes exhaustiu i participatiu.

El Pla estratègic d'atenció a la víctima del delictes que es presenta consta d'una part diagnòstica, que analitza la situació actual amb l'esperit de reconèixer fortaleces i determinar aspectes que cal que es millorin per assolir plenament els grans objectius esmentats abans, i d'una part projectiva, que genera visió de futur i dibuixa el camí que cal recórrer per aconseguir que les OAVD siguin un servei públic més conegut, proper i eficaç.

## 2. Pla de treball i metodologia

La diagnosi i el Pla estratègic d'atenció a la víctima del delictes des del Departament de Justícia, Drets i Memòria els han impulsat la Subdirecció General de Reparació i Execució Penal a la Comunitat i els han desenvolupat un equip de vuit professionals del Departament (vegeu el grup motor a l'annex) i un recercador de la UAB, des del maig fins al desembre del 2022.

### 2.1. Objectius del procés de treball

El procés de treball té dos objectius generals dels quals deriven objectius específics:

**1.** Elaborar una diagnosi de la situació actual de l'atenció a la víctima del delictes des del Departament de Justícia, Drets i Memòria.

- Fer una anàlisi del marc legal i l'encàrrec que inclou en relació amb l'atenció a la víctima del delictes. Analitzar la documentació estatal i internacional sobre la qüestió.
- Analitzar les dades sobre víctimes de delictes a Catalunya.
- Analitzar l'estructura organitzativa actual dels recursos d'atenció a la víctima del delictes.
- Analitzar la relació dels serveis d'atenció a la víctima del delictes del Departament de Justícia, Drets i Memòria i altres serveis que hi col·laboren.
- Identificar punts forts i aspectes de millora de l'actual sistema d'atenció a la víctima del delictes al Departament de Justícia, Drets i Memòria, amb eventuales propostes cap a altres serveis que s'hi relacionen.

**2.** Elaborar un pla estratègic d'atenció a la víctima del delictes als serveis del Departament de Justícia, Drets i Memòria que podria desplegar-se els propers anys.

- Concretar la missió i la visió d'un sistema d'atenció a la víctima del delictes amb projecció de futur.
- Delimitar àmbits d'actuació, objectius i estàndards de qualitat.
- Concretar una proposta d'accions estratègiques temporitzades.
- Dissenyar un sistema de seguiment del Pla estratègic.
- Elaborar propostes de comunicació i difusió interna i externa del Pla.

### 2.2. Dimensions d'anàlisi i estratègies per a la recollida d'informació

#### 2.2.1. Dimensions d'anàlisi

Per fer l'anàlisi de la realitat es van identificar quatre grans dimensions que parteixen de les accions prèvies que cal fer i s'estenen fins a les accions d'informació i de coordinació entre els serveis propis del Departament de Justícia, Drets i Memòria i amb altres serveis i recursos que també tenen relació amb víctimes del delictes:

## **Taula 1. Dimensions d'anàlisi per a la diagnosi del sistema d'atenció a la víctima del delictes des del Departament de Justícia, Drets i Memòria**

---

**0. Accions prèvies** que cal desenvolupar per tal que totes les víctimes del delictes arribin als serveis del Departament de Justícia, Drets i Memòria en el moment adequat.

**1. La intervenció tècnica amb les víctimes:** què es fa bé i quins són els aspectes principals que cal millorar (contrast amb les propostes de la literatura sobre el tema).

**2. Actual organització interna:**

2.1. Diversitat d'equips —OAVD, SMAT, SAVD—. <sup>1</sup> Anàlisi de pros i contres.

2.2. Els i les professionals que atenen víctimes: perfils professionals, composició dels equips, selecció i formació-aprenentatge. Dotació dels equips en relació amb la demanda.

2.3. Comunicació interna i coordinació.

2.4. Territorialització del servei.

2.5. La relació dels serveis d'atenció a la víctima amb altres serveis que atenen víctimes al Departament de Justícia, Drets i Memòria: EATP i EJR.

**3. Anàlisi dels serveis de Justícia en relació amb altres serveis i recursos:**

3.1. Mapa de serveis.

3.2. Detecció de complementarietats i de disfuncions.

---

### **2.2.2. Estratègies per a la recollida d'informació**

A fi de determinar la situació actual dels serveis d'atenció a la víctima del Departament de Justícia, Drets i Memòria en relació amb l'encàrrec legal, les dades de victimització i les atencions efectives, i la distància del model amb altres models estatals i internacionals, el grup motor es va distribuir l'anàlisi de la documentació diversa, fonamentalment: les lleis de referència; les dades de victimització a Catalunya i les dades del propi sistema, i la revisió de la literatura i la informació web sobre recomanacions i sistemes diversos d'atenció a les víctimes a la resta de l'Estat i internacionalment.

D'altra banda, a fi de recollir informació sobre el funcionament dels dispositius del Departament de Justícia, Drets i Memòria encarregats de l'atenció a la víctima del delictes i de les seves relacions amb altres recursos d'atenció, i per identificar les fortaleses i les eventuais propostes de millora, es van organitzar grups de discussió, una enquesta i entrevistes individuals que es recullen a la taula següent, juntament amb els temes que tractaria cada grup o col·lectiu.

---

<sup>1</sup> Acrònims dels col·lectius del Departament de Justícia, Drets i Memòria que hi participen:

OAVD: oficines d'atenció a la víctima del delictes

SMAT: Servei de Mediació i Assessorament Tècnic de Justícia Juvenil

SAVD: Servei d'Acompanyament a la Víctima del Delictes

EATP: equips d'Assessorament Tècnic Penal

EJR: Equip de Justícia Restaurativa

SIOVD: Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a la Víctima del Delictes



**Taula 2. Estratègies per a la recollida de dades en relació amb les dimensions de la diagnosi (taula completa a l'annex)**

<b>Col·lectiu</b>	<b>Estratègia</b>
Grup motor	Grup de discussió GD0
OAVD	Grup de discussió GD1, 2, 3
SMAT SAVD	Grup de discussió GD2
ATP EJR	Grup de discussió GD3
SIOTVD	Grup de discussió GD2
Altres serveis (autonòmics, municipals, comarcals...)	Anàlisi documental Enquesta (EB1)
Jutges, lletrats Fiscalia	Entrevistes
Cossos policials	Enquesta EB1
Víctimes	Anàlisi documental

### **2.3. Equip de treball i cronograma d'actuacions**

L'equip de treball ha estat constituït per investigadors del grup de recerca DO de la UAB i l'equip motor, per professionals de la Subdirecció General de Reparació i Execució Penal a la Comunitat, dels serveis territorials del Departament de Justícia, Drets i Memòria i de les oficines d'atenció a la víctima del delictes.

Les actuacions s'han desenvolupat des del mes de maig fins al mes de desembre del 2022, tal com recull la taula següent:

**Taula 3. Cronograma general del procés**

	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.
<b>Organització</b>								
Constitució grup motor								
Disseny pla global								
Encàrrec i administració								
<b>Diagnosi</b>								
Anàlisi documents								
Mostreig i instruments								
Treball de camp								
Anàlisi, devolució								
Informe diagnosi 1.0								
Contrast línia política								
<b>Disseny del Pla</b>								
Equips de redacció								
Visió, missió i àmbits acció								
Línies estratègiques								
Sistema avaluació								
Pla de comunicació								
Contrast línia política								
Lliurament final								15 des.

## 2.4. Disseny dels instruments i les estratègies d'obtenció d'informació

Per recollir la informació es van organitzar grups de discussió amb professionals dels diferents equips o serveis del mateix Departament, una enquesta a altres serveis i a cossos policials i entrevistes a professionals de l'àmbit judicial.

### 2.4.1 Grups de discussió amb professionals (GD0, GD1, GD2 i GD3)

- L'enquesta per als grups de discussió es va dissenyar en dues parts (vegeu l'annex):
- Una primera amb dades generals sobre víctimes del delicte a Catalunya i sobre l'atenció dispensada.
- Una segona part amb tres blocs d'anàlisi i un conjunt de comentaris i afirmacions o preguntes que podien ajudar a enfocar el debat sobre la qüestió:
  - Organització interna dels serveis del Departament de Justícia, Drets i Memòria.
  - Anàlisi dels serveis propis en relació amb altres serveis.
  - Intervenció tècnica amb les víctimes.

Finalment, es demanava a les persones participants que fessin propostes per dissenyar un sistema d'atenció a la víctima del delicte segons la seva visió ideal d'allò que hauria de ser.

Les persones convocades coneixien les temàtiques generals i una vegada fetes les presentacions es proposaven els diferents aspectes d'anàlisi i discussió i es dinamitzava la conversa sobre les diferents qüestions.

Es van crear quatre grups de discussió: el primer, integrat només per professionals de les OAVD (que configuraven el grup motor del projecte), i les altres tres, amb professionals d'aquestes oficines, de l'SMAT, el SIOTVD i el SAVD i dels ATP i dels EJR.

Les sessions van durar 3 hores, amb una pausa de 30 minuts a la meitat.

#### **2.4.2. Enquesta a altres serveis i a cossos policials (EB1)**

L'enquesta a altres serveis es va dissenyar perquè fos un instrument senzill que permetés identificar el grau de coneixement i de relació que altres serveis tenen amb els serveis d'atenció a la víctima del Departament de Justícia, Drets i Memòria, concretament de les OAVD, el SIOTVD i el SAVD.

L'enquesta consta de nou ítems de resposta tancada i dues opcions per a respostes qualitatives per matisar (vegeu l'annex).

L'enquesta es va enviar a un total de 90 professionals d'altres serveis que es relacionen amb víctimes del delictes o els presten servei. De la mostra convidada, es van rebre 60 respostes, quantitat que constitueix un 66 % de la mostra.

#### **2.4.3. Entrevistes a professionals de l'Administració de justícia (E1, E2 i E3)**

Com a complement a les enquestes a professionals i els grups de discussió, es van plantejar deu entrevistes individuals a professionals dels òrgans judicials (jutges, fiscals, lletrats de l'Administració de justícia) a fi de copsar-ne el coneixement i la relació amb les oficines d'atenció a la víctima del delictes. La mostra, de caràcter intencional i de cerca d'opinió, va ser seleccionada pel grup motor.

#### **2.4.4. Anàlisi documental sobre víctimes i atenció a les víctimes**

L'anàlisi documental ha tingut en compte documentació pública de diferents administracions autonòmiques de l'Estat espanyol i també la consulta de documentació internacional provinent d'organismes, associacions i autors que han publicat documents, materials i experiències sobre l'atenció a les víctimes del delictes.

La documentació consultada figura a l'apartat de referències documentals.

### **2.5. El treball de camp**

El treball de camp es va desenvolupar entre el 2 de maig i el 29 de juny.

Els grups de discussió es van dur a terme a les dependències del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada els dies 5, 26 i 27 de maig i el 29 de juny del 2022 al Districte Administratiu de Barcelona. La composició dels grups de discussió figura a l'annex 2.2.

Les entrevistes als òrgans judicials es van fer durant els mesos de maig i juny del 2022.

L'enquesta es va administrar el mes d'abril del 2022, amb el suport del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

SEGONA PART  
**DIAGNOSI DE L'ATENCIÓ  
DE LA VÍCTIMA A CATALUNYA**

### 3. Aproximació a l'estadística de víctimes del delictes a Catalunya

En aquest apartat de l'informe es presenten algunes dades d'atenció a la víctima del delictes que han de permetre, fonamentalment, dur a terme els aspectes següents:

- Determinar si les OAVD donen atenció a la majoria de persones que les poden necessitar.
- Descriure la població de persones ateses per les OAVD a fi de repensar els serveis, si escau, tenint en compte les característiques més habituals de les víctimes ateses.
- Analitzar l'organització: la distribució d'efectius i les actuacions majoritàries que es duen a terme en relació amb les necessitats eventuais detectades.

#### 3.1. Distribució de les víctimes per tipologia de delictes

Les oficines d'atenció a la víctima del delictes atenen anualment una mitjana d'unes 10.500 persones. Cal determinar si són les que cal atendre, en relació amb el total de persones que són o se senten víctimes d'un delictes i que podrien requerir suport. També cal determinar si les OAVD són prou conegudes i utilitzades.

Amb la finalitat de determinar l'univers de persones que en un any determinat han estat víctimes d'un delictes a Catalunya, s'ha analitzat l'Enquesta de seguretat pública de Catalunya (ESPC, 2020), que aporta un índex de victimització del 27,6 %.<sup>2</sup> Una altra dada rellevant per a les OAVD és el nombre de víctimes que denuncien.<sup>3</sup>

Si es consideren totes aquestes dades, es pot afirmar que les OAVD arriben a un percentatge molt petit de les víctimes eventuais del delictes a Catalunya:

▶ Índex de victimització delictiva a Catalunya: 27,6 % (Enquesta de seguretat pública, 2020)

▶ Nombre total (inferit) de víctimes: 1.645.322 persones (2020)

▶ Nombre inferit de víctimes que denuncien:<sup>1</sup> 427.784

**Taula 4. Nombre total de víctimes i percentatge de víctimes ateses**

Xifres de víctimes	% que atenen anualment les OAVD
1.645.322 persones es declaren víctimes d'un delictes	0,6 %
427.784 persones denuncien	2,4 %

Font: ESPC 2020.

Malgrat que es pot entendre que aquestes dades engloben víctimes de molts tipus de delictes (molts, probablement, de poca transcendència o impacte), i malgrat que s'ha de tenir present que no totes les persones que se senten víctimes d'un delictes requereixen el suport de les OAVD, el percentatge de persones que atenem a les oficines en relació amb l'univers de víctimes del delictes és molt baix.

<sup>2</sup> Per determinar aproximadament a quantes persones fa referència aquest 27,6 %, hem partit del total de població a Catalunya l'any 2019, dada publicada per l'IDESCAT i que és un total de 7.619.494 persones. Per aproximar-nos d'una manera més realista a la població de víctimes, hem descartat les persones de 0 a 15 anys i de més de 80 anys (ja que són extrems amb nul o molt baix índex de victimització). Si restem del total de població la corresponent a aquestes edats, de manera aproximada, ens queda un nombre de població a Catalunya, entre 16 i 79 anys, de 5.961.313 persones, al qual apliquem el percentatge esmentat.

<sup>3</sup> L'índex de denúncia declarat per les víctimes a l'ESPC és del 26 %. Per donar la xifra de víctimes que denuncien, s'ha calculat el 26 % de les persones que haurien estat víctimes (1.645.322). El nombre total de fets delictius coneguts per Mossos d'Esquadra (2020) és similar a aquesta xifra que s'ha inferit: 423.682 (estadística policial de Mossos d'Esquadra).

Cal dir, però, que les demandes que arriben a les OAVD van creixent any rere any:

**Taula 5. Demanda d'atenció per casos i OAVD al territori**

OAVD	2017	2018	2019	2020	2021
Barcelona Ciutat de la Justícia	4.393	5.858	5.933	6.822	5.420
Barcelona comarques					3.511
Girona	881	1.165	1.246	1.046	1.112
Lleida	668	830	915	852	1.069
Tarragona	900	1.228	1.414	1.308	1.622
Terres de l'Ebre	141	355	343	384	465
Fora de Catalunya	217	196	149	137	154
<b>Total</b>	<b>7.200</b>	<b>9.632</b>	<b>10.000</b>	<b>10.549</b>	<b>13.353</b>

Font: Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima.

Aquesta realitat porta a destacar els aspectes següents:

1. El marge de creixement de les OAVD és molt ampli i, malgrat que la demanda augmenta significativament any rere any, encara hi ha molt camí per recórrer per arribar a totes les víctimes susceptibles de necessitar el servei.
2. Fa molts anys que la demanda creix de manera progressiva i consistent. Malgrat que hi ha hagut un recent augment d'efectius (2020-2021), aquest augment responia a una anàlisi de dades feta entre el 2016 i el 2017. Les dades actuals fan necessària una nova anàlisi de la necessitat de professionals per poder donar resposta efectiva a la demanda creixent i a la nova normativa que es va aprovant i que incideix en les funcions de les OAVD (com la Llei orgànica 8/2021, la Llei orgànica 10/2022, etc.).
3. Les OAVD no són prou conegudes per la ciutadania (incloent-hi probablement la resta de serveis o operadors) i, consegüentment, s'hi adrecen poques persones.
4. L'oferta del servei a la ciutadania hauria de créixer paral·lelament a un increment d'efectius.

## 3.2. Distribució de les víctimes per territori

### 3.2.1. Característiques de les víctimes que atenen les OAVD i de les víctimes del delictes, en general

Com ja s'ha esmentat anteriorment, hi ha moltes variables que permeten caracteritzar el conjunt de víctimes del delictes: el gènere, l'edat o el territori de procedència.

Respecte de la variable del gènere, les OAVD van atendre l'any 2021 un total de 10.304 víctimes, de les quals 9.232 eren dones i 1.072, homes. Les dades de l'ESPC assenyalen, en canvi, que l'índex de victimització és molt similar en el grup de dones i d'homes enquestats.

Una hipòtesi plausible que explicaria aquesta realitat és que les OAVD atenen majoritàriament persones afectades per tres tipus de delictes:

- El 57 % de les víctimes ateses ho són per delictes de violència de gènere i violència domèstica, atès que les OAVD són el punt de coordinació de les ordres de protecció.
- L'11 % de les víctimes ateses ho són per delictes contra la llibertat sexual.

En aquests tipus delictius les víctimes són majoritàriament dones i també cal remarcar que són delictes amb importants seqüeles psicològiques que solen requerir suport professional, la qual cosa pot explicar l'alt percentatge de dones que atenen les OAVD. Més endavant (punt 3.2.4) s'analitza amb més profunditat la qüestió dels delictes que s'atenen més freqüentment.

Pel que fa a l'edat, el volum més gran de víctimes del delicte ateses per les OAVD se situa entre els 21 i els 50 anys. Segons l'ESPC, els grups d'edat dels més joves (de 16 a 25 anys i de 26 a 40 anys) són els que presenten un percentatge més alt de persones victimitzades (34,7 i 34,9 % respectivament). De manera genèrica, les dades no es contradiuen, però tampoc ofereixen més elements d'anàlisi.

Quant a l'àmbit territorial de residència de les víctimes, les OAVD que donen cobertura a la província de Barcelona van donar d'alta l'any 2021 un 57,7 % del total de les víctimes ateses per les diferents oficines; Girona, un 12 %; Lleida, un 8,7 %; Tarragona, un 16,5 %, i les Terres de l'Ebre, un 3,6 %.<sup>4</sup>

Cal esmentar que el pes percentual de les víctimes a cada territori no es correspon al pes poblacional del territori: Barcelona (província) representa un 73,7 % del total de la població de Catalunya, però en aquest territori només s'ha atès un 57,7 % de les víctimes ateses a tot Catalunya. La resta de territoris (Girona, Lleida, Tarragona i Terres de l'Ebre), en canvi, tenen més víctimes ateses per les OAVD que les que els correspondria pel pes poblacional que representen. Destaca especialment Tarragona, amb un pes poblacional del 8,4 % i un percentatge de víctimes ateses del 16,5 %.

Si es compara, en canvi, la distribució de les demandes de les OAVD amb la taxa de delictes per 1.000 habitants (per regions policials), els percentatges de víctimes es distribueixen seguint la lògica de les zones amb més incidència delictiva: Barcelona és, efectivament, la zona en què hi ha un índex més elevat de delictes, seguit de Tarragona i Girona. Ponent i el Pirineu anirien en quart lloc i les Terres de l'Ebre, en el darrer.

Un element important de reflexió és el fet que la implantació territorial d'un servei fa que al territori corresponent augmenti clarament la demanda. Ho podem comprovar mitjançant l'anàlisi de les dades de creació a la demarcació de Barcelona de l'equip de Barcelona comarques:

**Taula 6. Creixement de la demanda d'atenció a víctimes**

OAVD	2017	2018	2019	2020	2021
Barcelona Ciutat de la Justícia	4.393	5.858	5.933	6.822	5.420
Barcelona comarques					3.511

Font: Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima.

Tal com mostra la taula anterior, la creació de l'equip l'any 2021 dispara el creixement de demandes i s'arriba a un augment de 2.109 casos. L'augment màxim anterior a Barcelona havia estat de 889 casos.

### 3.2.2. Anàlisi dels fets delictius

Un darrer aspecte rellevant que cal analitzar respecte de les característiques de les víctimes és la qüestió de quins tipus de delictes atenem més freqüentment des de les OAVD i si es corresponen amb els fets delictius més freqüents enregistrats pel cos de Mossos d'Esquadra (ME).

<sup>4</sup> Perquè els percentatges sumin el 100 %, caldria afegir un percentatge de l'1,4 %, corresponent a les víctimes de fora de Catalunya.

A la taula següent, es reflecteix la distribució dels fets delictius del total de víctimes donades d'alta a les OAVD, comparativament als fets delictius coneguts per ME (2020):<sup>5</sup>

**Taula 7. Víctimes per grups delictius coneguts per Mossos d'Esquadra i víctimes donades d'alta a les OAVD**

Grups delictius	ME	OAVD
<b>Contra les persones</b>	<b>11 %</b>	<b>66,19 %</b>
Amenaces	29 %	10,24 %
Lesions	27,70 %	18,08 %
Maltractaments (àmbit de la llar)	16 %	16,78 %
Coaccions	4,50 %	2,86 %
Violència física/psíquica (àmbit familiar)	3,60 %	0,04 %
Abusos sexuals	3,10 %	3,94 %
Agressions sexuals	1,80 %	4,33 %
Temptativa homicidi/assassinat	0,50 %	0,01 %
Homicidi/assassinat	0,10 %	1,56 %
Resta	13 %	8,35 %
<b>Contra patrimoni</b>	<b>82 %</b>	<b>7,26 %</b>
<b>Altres fets</b>	<b>8 %</b>	<b>1,17 %</b>
<b>Sense fet delictiu conegut</b>		<b>27,25 %</b>

Font: ME 2020.

Les víctimes de delictes contra les persones estan clarament sobrerepresentades a les OAVD i hi estan infrarepresentades les de delictes contra el patrimoni. Ja s'ha esmentat anteriorment que les víctimes dels delictes de violència de gènere, violència domèstica i contra la llibertat sexual són les que les OAVD atenen amb més freqüència. Potser la sensibilització actual sobre aquests temes els fa més visibles i fan que les víctimes estiguin més informades i més disposades a demanar suport. És conegut, però, que qualsevol delictes pot generar necessitat d'ajuda i caldria reflexionar sobre com es pot arribar a totes les víctimes susceptibles de requerir el suport de les OAVD.

### 3.3. Distribució de les víctimes ateses pels i les professionals de les OAVD

Una altra anàlisi important que cal fer és si la distribució de professionals per territoris respon al nivell de demandes. Si es compara el percentatge de demandes en relació amb el percentatge de professionals adjudicats per a cada OAVD:

<sup>5</sup> [https://mossos.gencat.cat/ca/els\\_mossos\\_desquadra/indicadors\\_i\\_qualitat/estadistica/](https://mossos.gencat.cat/ca/els_mossos_desquadra/indicadors_i_qualitat/estadistica/)



**Taula 8. Anàlisi de la distribució comparativa de professionals per territoris en funció de les demandes i les llistes d'espera**

OAVD	Professionals	Demandes / any 2021	% demandes	% professionals	Prof. vs. demandes	Víctimes pendents contacte
Barcelona	15	5.420	41,1	31,9	↓	421
Barcelona comarques	9	3.511	26,6	19,1	↓	263
Girona	7	1.112	8,4	14,9	↑	4
Lleida	6	1.069	8,1	12,8	↑	9
Tarragona	6	1.622	12,3	12,8	↔	0
Terres de l'Ebre	4	465	3,5	8,5	↑	0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>13.353</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>		<b>697</b>

Font: Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima.

S'observa que tots els territoris estan més ben dimensionats en nombre de professionals que Barcelona en relació amb el nombre de demandes que reben. Només Tarragona presenta una relació equilibrada entre percentatge de demandes i percentatge de professionals. Girona, Lleida i les Terres de l'Ebre presenten més percentatge de professionals que de demandes. Aquesta és una situació que caldria anar equilibrant en un futur. D'altra banda, es pot observar també que no tots els territoris generen llista d'espera (víctimes pendents de contacte, a la darrera columna de la taula).

Com era d'esperar, allà on hi ha deficiència de professionals (Barcelona en conjunt), es generen més demandes que resten pendents de contacte. Cal dir que aquestes OAVD ja tenen organitzat un sistema de cribratge que els permet atendre les situacions més urgents, però el marc legal insta a atendre totes les persones que se senten víctimes d'un delicte.

### 3.4. Accions adreçades a les víctimes

En aquest apartat es considera l'anàlisi quantitativa del nombre de víctimes ateses i del detall de la intervenció feta amb totes elles. El nombre total de víctimes ateses el 2020 va ser de 12.486. La taula recull el tipus d'actuacions que s'han dut a terme:

**Taula 9. Nombre d'actuacions que s'han dut a terme per tipologia en funció del nombre de víctimes**

Tipus actuacions	Actuacions	Víctimes
Primera acollida	7.216	5.999
Informació i assessorament	19.077	9.662
Informació jurídica bàsica	10.701	7.062
Seguiment	5.788	2.840
Preparació del judici i acompanyament	1.375	578
Informació penitenciària persona agressora	4.101	1.453
Coordinació amb altres serveis	5.394	3.212
Derivació a altres serveis	1.397	1.124
Intervenció psicològica	569	334
Gestió Estatut víctima	3.037	1.253

Font: [Atenció a la víctima. Departament de Justícia, Drets i Memòria \(gencat.cat\)](#).

Com es pot veure, respecte de la missió de les OAVD: informar i orientar, oferir una atenció integral des de la vessant social, psicològica i judicial, així com derivar-la als serveis disponibles, el que bàsicament es garanteix en la majoria de casos són les actuacions de **primer contacte i informació** (68 % de les víctimes). També és rellevant el nombre de **coordinacions** amb altres serveis (10 % de les víctimes): les OAVD es coordinen amb molts serveis i organismes diferents, principalment perquè són el punt de coordinació respecte d'ordres de protecció a les víctimes de violència de gènere i domèstica.

En canvi, però, no s'arriba a poder donar o garantir una atenció integral a les víctimes, és a dir, hi ha poca intervenció des de l'àmbit psicològic (només arriba a un 1 % de les víctimes) i es fa un seguiment acurat en un baix percentatge de casos (8,5 %). Ateses les demandes, les llistes d'espera, la dispersió de les víctimes en el territori, la dotació d'efectius de les OAVD i la seva distribució territorial, no és possible dur a terme una atenció més presencial i continuada a les víctimes.

### 3.5. Conclusions de l'anàlisi de les dades

En relació amb la distribució de les víctimes en funció del territori, de l'anàlisi de les característiques de les víctimes ateses i dels delictes que generen la victimització, es poden extraure les conclusions següents:

1. Quant a les característiques de les víctimes, les OAVD arriben molt més a les dones que als homes (malgrat que, segons l'enquesta de victimització ja esmentada, homes i dones són en igual mesura víctimes de delictes). Això es correspon també amb el tipus de delictes majoritaris que atenen les OAVD: la violència de gènere, la violència domèstica i els delictes sexuals respecte dels quals les dones són les víctimes majoritàries. Cal fer una reflexió respecte a com s'hauria d'arribar a altres víctimes d'altres delictes. Les OAVD no haurien de poder donar resposta només a delictes greus o a determinats tipus de delictes per sobre d'altres (malgrat que el fet de ser punt de coordinació pel que fa a les víctimes de violència de gènere i violència domèstica comporti molta presència d'aquesta tipologia delictiva a les víctimes que atenen les OAVD).
2. Pel que fa a la distribució territorial de les OAVD, hi ha més demandes en les zones amb més activitat delictiva.

3. Si en una determinada zona s'implanta una OAVD, les demandes creixen. Per tant, si es vol garantir que es respectin els drets de totes les víctimes a ser ateses, caldria aproximar el servei a la ciutadania, instaurant OAVD en més poblacions i tendint a cobrir tots els partits judicials.

En relació amb les víctimes ateses per les i els professionals de les OAVD:

1. Barcelona (CJ i comarques) és la zona més mal dimensionada en efectius en relació amb el nombre de demandes que rep. En un futur cal tendir a anivellar el nombre d'efectius segons la demanda.
2. Els equips de BCN CJ i comarques són els que generen més llista d'espera. Malgrat que els casos més urgents es prioritzen, segons ordena el marc legal, cap víctima hauria de quedar sense rebre atenció i caldria ser capaç de donar-la en el moment adequat.

Finalment, en relació amb les accions adreçades a les víctimes del delictes:

1. Les oficines d'atenció a la víctima del delictes (OAVD) arriben a un percentatge molt petit de les víctimes eventuais del delictes a Catalunya. **El marge de creixement de les OAVD quant a demandes és molt ampli.** Són poc utilitzades per les persones que han estat o se senten víctimes d'un delictes. **Caldria pensar nous sistemes per donar a conèixer el servei a la ciutadania.**
2. Fa molts anys que la demanda creix de manera progressiva i consistent. Malgrat l'augment recent d'efectius (2020-2021), aquest augment responia a una anàlisi de dades feta entre el 2016 i el 2017. **Les dades actuals fan necessària una nova anàlisi de necessitats per poder donar resposta efectiva a la demanda creixent, més encara quan des del 2017 els canvis normatius també han fet incrementar el volum potencial de víctimes per atendre.**
3. **L'oferta del servei a la ciutadania hauria de créixer paral·lelament a un increment d'efectius.**
4. Pel que fa a la **distribució territorial de les OAVD:**
  - Hi ha més demandes en les zones amb més activitat delictiva. La distribució d'efectius de les OAVD s'hauria de planificar tenint en compte aquest índex d'activitat delictiva i la demarcació dels partits judicials i no la distribució poblacional general. En relació amb el nombre de demandes que genera cada territori actualment, **s'observa que tots els territoris estan més ben dimensionats en nombre de professionals que Barcelona.** Aquesta és una situació que caldria anar equilibrant en un futur.
  - **Si en una determinada zona s'implanta una OAVD, les demandes creixen.** Per tant, si es vol garantir que es respectin els drets de totes les víctimes a ser ateses, **caldria tendir a aproximar-se el servei a la ciutadania, instaurant OAVD en més poblacions i tendint a cobrir tots els partits judicials.**
5. Quant a les característiques de les víctimes, les OAVD arriben molt més a les dones que als homes (malgrat que segons l'enquesta de victimització ja esmentada, homes i dones estan igualment victimitzats). Això es correspon també amb el tipus de delictes majoritaris que atenen les OAVD: la violència de gènere, la violència domèstica i els delictes sexuals respecte dels quals les dones solen ser les víctimes majoritàries. **Cal fer una reflexió respecte a com es pot arribar a altres víctimes d'altres delictes.** Les OAVD no haurien de poder donar resposta només a delictes greus.
6. Pel que fa a les actuacions que duen a terme les OAVD, **el que bàsicament es garanteix en la majoria de casos són les actuacions de primer contacte i informació** (68 % de les víctimes); hi ha poca intervenció des de l'àmbit psicològic (només arriba a un 1 % de les víctimes) i el seguiment acurat es fa a un baix percentatge de casos (8,5 %). El baix coneixement del servei, l'elevat nombre de demandes i llistes d'espera en alguns territoris (especialment Barcelona), la

dispersió de les víctimes en el territori i la dotació d'efectius i la seva distribució territorial són factors que condicionen aquesta situació.

## 4. Descripció del marc legal i institucional de l'atenció a la víctima a Catalunya

### 4.1. El marc legal d'atenció a la víctima a Catalunya

En aquest punt de l'informe de diagnosi es recullen les conclusions de l'anàlisi del marc legal de l'atenció a la víctima del delictes<sup>6</sup> que han dut a terme l'equip de juristes de les oficines (OAVD) i de l'Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima del Departament de Justícia, Drets i Memòria.

El procediment que s'ha seguit ha estat fer una revisió exhaustiva del marc legal per identificar i recollir tots els requeriments que cal que les OAVD compleixin. A partir d'aquesta anàlisi, es recullen tot seguit dos blocs de conclusions:

1. Aspectes en què es considera que actualment les OAVD ja donen resposta exhaustiva a allò que determina la llei.
2. Qüestions que cal millorar per donar resposta completa al mandat jurídic.

Així mateix, també s'incorporen, dins les qüestions per millorar, els aspectes de la Llei orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual que poden tenir impacte en l'atenció a la víctima del delictes i que actualment no es duen a terme atès que la mencionada llei orgànica ha estat aprovada recentment i entrarà en vigor el dia 7 d'octubre de 2022.

Tot seguit es detallen:

#### 4.1.1. Mandats legals als quals donen resposta efectiva les OAVD

L'anàlisi del marc legal en contrast amb l'activitat diària de les OAVD permet identificar set aspectes que queden coberts per la resposta efectiva de les OAVD:

1. Les OAVD fan una bona acollida i valoració de cada víctima que atenen: en detecten les necessitats i n'avaluen l'impacte del fet delictiu i el risc de noves agressions.
2. A partir de les necessitats detectades durant l'acollida, s'estableix de manera satisfactòria el pla de treball inicial i el programa de seguiment (orientació i atenció judicial, atenció social, atenció psicològica, gestió de mesures de protecció, acompanyament en seu judicial, programa d'atenció psicològica, etc.), en funció de la casuística concreta i la prèvia avaluació de diverses àrees i indicadors.
3. Les OAVD, en funció de les necessitats de la víctima, informen correctament sobre els diferents serveis i recursos disponibles i adaptats a la víctima concreta. Així mateix, informen sobre possibles indemnitzacions i ajudes públiques a què poden accedir les víctimes, a partir d'una avaluació de cada cas i de la coordinació amb altres serveis, si escau.

---

<sup>6</sup> El marc legal revisat ha estat el següent:

- Llei 4/2015, de l'Estatut de la víctima del delictes
- Real decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desenvolupa la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, i es regulen les oficines d'assistència a les víctimes del delictes
- Llei 27/2003, reguladora de l'Ordre de protecció de les víctimes de violència domèstica. Acord de Govern de la Generalitat de 21 d'octubre de 2003 (Resolució JUI 3338/2003, de 30 d'octubre)
- Llei 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere
- Llei 5/2008, del dret de les dones a erradicar la violència masclista, i Llei 17/2020, de modificació de la Llei 5/2008
- Llei Orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i a l'adolescència davant de la violència
- Llei orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual

4. Els i les professionals de les OAVD reben anualment formació especialitzada a càrrec del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada (CEJFE) o altres organismes de formació, per actualitzar els coneixements i aprofundir en tots aspectes vinculats a la seva tasca diària.
5. Les OAVD vetllen per la protecció integral i efectiva de les víctimes en situació de risc, informant-les sobre els dispositius de protecció ATENPRO, My 112 i VIODOM, així com coordinant-se amb els cossos policials davant de situacions de risc i emergència.
6. Les OAVD compleixen de manera satisfactòria la funció de punt de coordinació de les ordres de protecció de violència domèstica i de gènere. En compliment d'aquesta funció, principalment correspon a les OAVD informar la víctima de la situació processal i penitenciària de la persona agressora, així com informar-la de l'abast i la vigència de les ordres de protecció. A fi de complir aquesta tasca es disposa de l'accés a les aplicacions informàtiques de l'Estat necessàries per obtenir la informació. Així mateix, s'han establert els acords de coordinació necessaris amb els diferents organismes per dur a terme aquesta funció.
7. Seguint el mandat de la Llei 4/2015, de l'Estatut de la víctima del delictes (EVD), les OAVD compleixen satisfactòriament els encàrrecs encomanats següents: informar dels seus drets a les víctimes, traslladar la informació dels moviments penitenciaris de les persones agressores a les víctimes del delictes, dur a terme els informes de valoració de necessitats sol·licitats pels òrgans judicials i gestionar els acompanyaments a judici oral de les víctimes que presenten la necessitat de suport emocional.

#### 4.1.2. Aspectes que cal millorar

Igualment, de l'anàlisi del marc legal, es detecten set apartats o àmbits de millora que ajudarien a donar un compliment més exhaustiu als mandats del marc legal:

##### 1. Garantir a totes les víctimes el coneixement dels seus drets i l'accés a les OAVD

- Cal una difusió més àmplia i millor de les OAVD a la ciutadania en general, a les víctimes, als serveis especialitzats, a la judicatura i al ministeri fiscal.
- En relació amb el punt anterior, i per aconseguir una difusió més àmplia de les OAVD a les eventuais víctimes, caldria disposar de díptics informatius, pòsters i altres sistemes de difusió als espais judicials, així com de notícies i espais informatius a les xarxes socials.
- Revisar i simplificar les cartes que envien les OAVD a les víctimes per informar-les dels drets que recull l'EVD i oferir-los el servei amb un llenguatge més entenedor. Revisar i simplificar també la resta de cartes que s'envien per dur a terme el primer contacte amb la víctima, adaptant-les a cada cas en concret.
- En relació amb el punt anterior, i a fi de poder adaptar les cartes a la normativa vigent, caldrà modificar en tot cas la carta que recull els drets de l'EVD i ofereix el servei a les víctimes, per adequar-la a la nova redacció de l'article 5.1.m) de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, modificat per la Llei orgànica 10/2022, de garantia integral de la llibertat sexual.
- Amb l'entrada en vigor de la Llei orgànica, "totes les víctimes tindran dret a ser notificades de les resolucions de l'article 7" (modificació de l'article 5.1.m), mentre que anteriorment la llei detallava que les víctimes tenien dret a fer una sol·licitud per ser notificades.
- Per tant, a més de les modificacions de les cartes i les aplicacions informàtiques, aquesta nova redacció de l'articulat de l'EVD implica un replantejament de la gestió dels casos amb víctimes susceptibles d'acollir-se als drets de l'Estatut, que suposarà una càrrega de treball superior.

## **2. Oferir seguiment a les víctimes i un suport integral més freqüent**

- A fi de poder dur a terme un seguiment real i garantit a les víctimes caldria augmentar la plantilla de professionals a les OAVD, atès que actualment les ràtios són desproporcionades si la finalitat és aconseguir un seguiment satisfactori, de qualitat i de proximitat.
- A fi de poder dur a terme un suport integral i un seguiment a les víctimes caldria vetllar perquè les derivacions a les OAVD es duguin a terme en la fase inicial, i promoure-ho, per poder garantir l'atenció i el suport durant tot el procediment judicial, no només en la fase d'execució de la pena. Habitualment, i sobretot en casos greus on no consten ordres de protecció de violència de gènere o domèstica, l'ofici de l'òrgan judicial competent per fer l'oferiment de drets de l'EVD arriba a les OAVD en fase d'execució de sentència i no en fase d'instrucció.

## **3. Garantir l'atenció especialitzada destinada a col·lectius específics de víctimes**

### • Víctimes estrangeres

Un dels drets bàsics de les víctimes és el dret d'entendre i ser entesa. En aquest sentit, caldria garantir que el servei de traducció i interpretació, en els supòsits en què l'OAVD atén una víctima que parla un idioma que el o la professional desconeix, es presta de manera adequada i els i les professionals hi poden accedir d'una manera fàcil i ràpida. Actualment hi ha problemes en aquests supòsits, atès que els i les professionals d'alguns territoris desconeixen el procediment per obtenir aquest servei o bé el contracte de serveis no abasta totes les unitats i no disposa de prou pressupost.

### • Per delictes de violències masclistes

Cal trobar la manera d'atendre les víctimes de violència masclista des del primer moment en què interposen la denúncia o des del primer moment en què se senten víctimes, per poder dur a terme tot el seguiment i acompanyament posteriors.

Caldria coordinació amb tots els serveis de la xarxa que atenen aquest col·lectiu de víctimes, a fi de no sobreintervenir amb la mateixa víctima.

En relació amb les víctimes de delictes contra la llibertat sexual, i tenint en compte l'aprovació recent de la Llei orgànica 10/2022, de garantia integral de la llibertat sexual, caldrà incorporar informació específica en l'assessorament que fan les OAVD. Entre d'altres, caldrà informació sobre els aspectes següents:

- Procediment d'interposició de denúncia i procediment penal.
- Indemnitzacions i ajudes econòmiques que es poden sol·licitar.
- Accés a la justícia gratuïta.
- Obtenció de l'acreditació de víctima de violència sexual.

### • Per delictes contra la llibertat sexual, delictes de tràfic d'éssers humans i delictes d'odi (en especial, víctimes de LGBTI-fòbia)

Caldria, d'una banda, buscar la manera de poder arribar a aquests col·lectius de víctimes de manera satisfactòria i, d'altra banda, disposar de més informació respecte dels recursos on poden ser derivades, tant si resideixen en grans ciutats com si resideixen en zones menys poblades.

### • Nens, nenes i adolescents

Caldrà actualitzar el programa d'atenció a víctimes menors d'edat atesa la nova Llei 8/2021, de protecció integral a la infància i a l'adolescència davant de la violència, en relació amb la informació, l'atenció i l'assessorament integral que se'ls ha de proporcionar: dret a l'assistència i la representació legal gratuïta, dret a personar-se com a acusació particular en qualsevol moment del procediment judicial, modificació dels terminis de prescripció de determinats delictes greus, entre altres qüestions.

- Víctimes en zones rurals o poc poblades

Caldria disposar de més recursos per poder facilitar l'accés a les OAVD a les víctimes que resideixen en zones rurals o amb manca de transport públic, així com conèixer alternatives a fi de poder derivar aquestes víctimes a serveis més propers al seu domicili, per disminuir la desigualtat d'accés als serveis en funció del territori on resideix la víctima.

#### **4. Millorar i promoure la coordinació**

- Amb les instàncies judicials

Caldria fer un recordatori als òrgans judicials perquè facin efectius els manaments legals en relació amb la derivació de casos amb ordre de protecció a les OAVD, així com tots els casos susceptibles de ser derivats en virtut de la Llei de l'EVD. En aquest sentit, seria adient establir un canal de comunicació periòdic amb els òrgans judicials a fi de poder revisar les derivacions.

En relació amb el punt anterior, caldria remarcar la necessitat de derivació a l'OAVD des de la fase d'instrucció del procediment judicial, per poder garantir a la víctima tots els drets que li confereix la Llei de l'EVD, i no només els que es materialitzen en la fase d'execució de la condemna de la persona agressora.

A fi de poder oferir un servei de qualitat i evitar la victimització secundària, caldria recordar la importància de deixar constància als oficis remissoris de la causa a enjudiciar si la víctima va sol·licitar ser-ne notificada o no als efectes de l'article 5.1.m) de la Llei de l'EVD. Per les OAVD és important tenir constància d'aquesta manifestació de voluntat de la víctima per poder actuar conseqüentment i evitar duplicitats.

- Amb els cossos policials

Caldria revisar els protocols de coordinació vigents amb el Grup d'Atenció a la Víctima del cos de Mossos d'Esquadra a fi de remarcar la necessitat de derivació de les víctimes a l'OAVD des del primer moment i tenir presents les finalitats de cada servei, per evitar la duplicitat de comunicacions a les víctimes.

- Amb la xarxa de serveis especialitzats

En relació amb l'expedició de certificats acreditatius de violència de gènere, a part de les OAVD, hi ha altres serveis que els poden expedir. Caldria coordinar-nos amb aquests serveis a fi de remarcar la importància que, si bé legalment estan legitimats per expedir el certificat i tenen la víctima concreta en seguiment, no cal derivar-la a l'OAVD només per aconseguir el certificat. D'aquesta manera, s'evitaria que la víctima hagi de tenir contacte amb diversos serveis diferents només per qüestions burocràtiques.

En relació amb qualsevol col·lectiu de víctimes caldria millorar la coordinació i la informació entre serveis a fi d'evitar la victimització secundària. Caldria ampliar els coneixements de la xarxa de serveis (tant de les grans ciutats com de les zones menys poblades) i de les funcions de cada servei per evitar la derivació a aquells que no cobreixen les necessitats de la víctima i evitar duplicitat en les intervencions.

En el marc d'aquesta coordinació i derivació a altres serveis de la xarxa, caldria revisar els protocols de contacte establerts, tenint en compte les dificultats actuals per dur a terme un contacte àgil i directe amb algun d'aquests serveis. Concretament, caldria revisar el protocol de coordinació amb els serveis socials competents en matèria d'habitatge. Actualment hi ha molta dificultat per contactar-hi a l'hora de tramitar recursos d'urgència davant de situacions d'emergència d'acolliment provisional, per exemple.

- Amb els serveis de Justícia Restaurativa (EJR)

A fi de poder garantir a la víctima el dret als serveis de justícia restaurativa i evitar la desigualtat entre territoris, caldria determinar en quins supòsits seria prioritari proposar un procés de justícia



restaurativa a l'òrgan judicial o a la víctima. Caldria promoure un protocol de coordinació intern entre les OAVD i els equips de Justícia Restaurativa, sempre tenint en compte la modificació que fa la Llei orgànica 10/2022, en relació amb l'article 3.1 de l'EVD, en què queda vetada la mediació i la conciliació en els supòsits de violència de gènere i violència sexual.

- Amb els serveis d'atenció integral especialitzada que crea la Llei orgànica 10/2022 de garantia integral de la llibertat sexual:

La Llei orgànica 10/2022 de garantia integral de la llibertat sexual estableix que les administracions públiques hauran de promoure el dret a l'assistència integral especialitzada i accessible, mitjançant la disponibilitat dels serveis següents: centres de crisi 24 hores, serveis de recuperació integral, serveis d'atenció a la víctima del tràfic i l'exploació sexual i serveis d'atenció especialitzada a nenes i nens.

En aquest sentit, la Llei orgànica 10/2022 pretén que s'impulsin protocols de col·laboració entre les OAVD i els serveis que s'han descrit anteriorment.

## **5. Oferir formació adequada i d'acord amb les necessitats als i les professionals**

A fi de garantir la detecció, l'atenció, l'assistència i la recuperació a les dones que es trobin en situació de violència masclista i als seus fills i filles, caldria que els i les professionals de les OAVD que es van incorporant tinguessin formació especialitzada en perspectiva de gènere; també caldria anar actualitzant la formació de tots els i les professionals.

En relació amb el punt anterior i per assolir els objectius esmentats, caldria crear més espais d'intercanvi d'informació i experiències entre els i les professionals de les diferents OAVD.

A fi que els i les professionals de les OAVD puguin assumir i dur a terme correctament la tasca encomanada, caldria incloure programes de suport, atenció i supervisió externa.

En relació amb les víctimes menors d'edat i en compliment de la normativa, caldria oferir formació especialitzada en matèria de protecció a la infància i l'adolescència als equips de les OAVD per ser capaços d'identificar i fer una detecció precoç de la violència en infants i adolescents.

En relació amb les víctimes de violència sexual i en compliment de la Llei orgànica 10/2022 de garantia integral de la llibertat sexual, caldria oferir formació inicial i continuada, especialitzada i obligatòria a tots els equips de les OAVD. En aquest mateix sentit, la Llei orgànica esmentada estableix també que es promourà la formació i el reforç de les OAVD per poder contribuir adequadament a la informació i acompanyament de les víctimes de violència sexual.

## **6. Detectar violències institucionals i males praxis**

En compliment de la normativa vigent, cal informar les víctimes dels mecanismes existents que poden utilitzar davant d'una presumpta mala praxi de l'Administració. En aquest sentit, s'ha de vetllar de manera activa pel compliment d'aquests estàndards de qualitat en l'atenció i, per poder fer-ho, caldria assegurar-se que tots els i les professionals de les OAVD coneixen el procediment pel qual les víctimes poden reclamar i informar d'una possible mala praxi o violència institucional, a fi de poder-los donar una resposta acurada.

## **7. Propostes de cara a altres instàncies i serveis**

En compliment de la legislació vigent i per garantir la detecció, l'atenció, l'assistència i la recuperació a les dones que es trobin en situació de violència masclista i als seus fills i filles o a les víctimes de violència sexual caldria que qualsevol operador que estigui en contacte amb víctimes de violència masclista i víctimes de violència sexual (advocats, òrgans judicials, policia) rebés formació especialitzada, obligatòria i periòdica, i que també disposés d'espais de reciclatge i supervisió.

En relació amb el dret que tenen totes les víctimes a entendre i ser enteses, es proposa una revisió de l'article 9.4 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes. Aquest precepte permet que en el context d'actuacions policials, hi hagi la possibilitat de no facilitar la interpretació o la traducció a la víctima. La víctima pot recórrer contra la decisió del cos policial de no facilitar el servei d'interpretació o traducció si expressa la seva disconformitat amb la decisió.

Es considera que la redacció d'aquest article obre les portes a possibles vulneracions del dret bàsic a entendre i ser entesa que té qualsevol víctima, atès que, si la víctima no entén la informació, ni tan sols podrà fer constar la seva disconformitat respecte de la decisió del cos policial de no proporcionar-li el servei de traducció i interpretació.

Es considera que, perquè aquest dret bàsic estigui garantit, no hi pot haver redaccions legals que possibilitin situacions en què la víctima no entengui una part del procediment o de les actuacions policials.

A fi de poder seguir complint de manera satisfactòria la funció de punt de coordinació de les ordres de protecció, caldria que tota la documentació relacionada amb aquestes ordres l'hagués actualitzada el lletrat o lletrada de l'Administració de justícia al Sistema de Registres Administratius de Suport a l'Administració de Justícia (SIRAJ).

Actualment no tots els òrgans judicials actualitzen la informació i en fase de sentència moltes vegades no consta. Així mateix, seria important que es pogués establir un canal d'avisos automàtics entre el SIRAJ i les OAVD.

A fi de poder oferir un millor servei a les víctimes en relació amb les opcions de justícia gratuïta, caldria revisar la forma d'accés al Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) quan no es tracta d'una víctima de violència de gènere. Sovint és complicat poder contactar amb el servei perquè generalment el primer contacte per sol·licitar cita prèvia no pot ser telefònic, sinó que s'ha de fer des de la pàgina web. Caldria recordar la manca de recursos informàtics que poden tenir determinades víctimes i la dificultat que això els suposa.

En relació amb el dret dels menors d'edat a sol·licitar assistència jurídica i a ser informats dels requisits i tràmits, caldria remarcar la importància d'aquest dret a les comissions d'assistència jurídica gratuïta, perquè intentin facilitar aquesta opció a les víctimes menors d'edat.

Caldria recordar la importància del compliment dels acords de la Comissió de l'Estatut de la víctima del delictes de l'Audiència Provincial de Barcelona aprovats per la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. En concret, la qüestió referent a la necessitat que els jutjats d'instrucció disposin de les plantilles amb la casella on s'indica si la víctima ha manifestat voler ser notificada dels drets recollits a l'article 5.1.m) de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.

En relació amb la interposició de denúncies per delictes de violències masclistes i per delictes contra la llibertat sexual, caldria que la denúncia interposada en qualsevol comissaria de Mossos d'Esquadra de tot el territori de Catalunya fos recollida per cossos policials especialitzats en violències masclistes o violència sexual, per poder identificar situacions de violència i facilitar l'accés de la víctima a les OAVD.

Es podria articular un protocol intern de coordinació entre el cos de Mossos d'Esquadra i les OAVD a fi de poder identificar els casos susceptibles de derivació a l'OAVD des del moment de la interposició de la denúncia.

## 4.2. Organització general dels serveis d'atenció a la víctima a Catalunya

### 4.2.1. Els serveis del Departament de Justícia, Drets i Memòria

El Departament de Justícia, Drets i Memòria disposa de sis serveis per atendre les víctimes del delictes:

- **El Servei d'Informació i Orientació Telemàtica a la Víctima del Delicte (SIOTVD).** És un servei gratuït que funciona de dilluns a divendres, de 8 a 22 hores. S'hi pot accedir per telèfon (900 12 18 84) i per correu electrònic ([infovictimesdelicte.justicia@gencat.cat](mailto:infovictimesdelicte.justicia@gencat.cat)).

L'objectiu d'aquest servei és informar, assessorar, orientar, derivar i, si escau, dur a terme un treball de contenció i suport emocional, les persones que es consideren víctima d'un delicte, tant abans com després del procés penal, tal com determina la [Llei 4/2015, de 27 d'abril](#), de l'Estatut de la víctima del delicte.

Atén i orienta les demandes d'informació i assessorament de qualsevol persona que hagi estat o se senti víctima d'un delicte i, si escau, les deriva directament a les oficines d'atenció a la víctima del delicte o als equips de Justícia Restaurativa del Departament de Justícia, Drets i Memòria.

Les persones que accedeixin al servei es poden expressar en diferents llengües, com ara el català, el castellà, l'anglès, el francès, l'alemany i l'àrab.

El SIOTVD informa sobre:

- Les mesures d'assistència i suport disponibles, tant de caràcter mèdic com psicològic o material.
  - El dret a denunciar i, si escau, del procediment per presentar una denúncia, i del dret a facilitar els elements de prova a les autoritats encarregades de la investigació.
  - El procediment per obtenir assessorament i defensa jurídica i, si escau, de les condicions en què es pot obtenir gratuïtament.
  - La possibilitat de sol·licitar mesures de protecció.
  - Les indemnitzacions a què es pugui tenir dret.
  - Els serveis d'interpretació i traducció disponibles.
  - Les ajudes i els serveis auxiliars per a la comunicació disponibles.
  - El procediment que cal seguir perquè la víctima pugui exercir els seus drets si resideix fora de l'Estat espanyol.
  - Els recursos que es poden interposar contra les resolucions que es considerin contràries als seus drets.
  - Les dades de contacte de l'autoritat encarregada de la tramitació del procediment i de quins són els canals per comunicar-s'hi.
  - Els supòsits en els quals es pot obtenir el reemborsament de les despeses judicials.
  - El dret que se li notifiquin les resolucions a les quals es refereix l'article 7 de la Llei de l'Estatut de la víctima del delicte, si la víctima ho sol·licita. En concret, se la informarà del procediment per sol·licitar-ho i se la derivarà a l'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte corresponent.
  - Els serveis de l'entorn més propers a què pot acudir: serveis socials, sanitaris, policials i judicials.
- **El Servei d'Acompanyament a Víctimes del Delicte (SAVD).** Aquest servei té com a objectiu informar, assessorar, donar suport i atendre, tot realitzant, si escau, un treball de contenció i suport emocional, les víctimes de qualsevol delicte en el moment de l'acte del judici oral i també les víctimes de violència de gènere en el moment de la compareixença davant dels Jutjats de Violència sobre la Dona.

El SAVD va adreçat a:

- Les víctimes de qualsevol tipus delictes en el moment de l'acte de judici oral que se celebra a la seu dels jutjats penals o les audiències provincials de Catalunya.
- Les víctimes d'un delictes de violència de gènere en el moment de la compareixença davant del Jutjat de Violència sobre la Dona (o en els jutjats d'instrucció especialitzats).

Aquest servei comporta la presència d'un equip de 46 professionals especialitzats en l'àmbit de la psicologia, la criminologia, l'educació social i el treball social, distribuïts pel territori de Catalunya, que garanteixen la cobertura i la prestació del servei als 49 partits judicials d'arreu de Catalunya.

Tal com determina la Llei 4/2015, de 21 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes i la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, l'objectiu del servei és oferir acompanyament físic a les víctimes especialment vulnerables o que ho necessitin en el moment del judici, tot donant suport psicològic i emocional abans, durant i després de la vista oral o de la compareixença davant els Jutjats de Violència sobre la Dona, alhora que vetllaran perquè s'apliquin els elements físics de protecció visual, com ara la col·locació de mampares o que la víctima i la persona agressora utilitzin circuits alternatius en els jutjats perquè no es puguin trobar.

L'accés de les víctimes al servei d'acompanyament (SAVD) es pot produir per:

- Derivació dels òrgans judicials.
- Derivació de cossos i forces de seguretat (ME, policia local...).
- Derivació de serveis especialitzats de la xarxa o de l'àmbit d'execució penal.
- Sol·licitud de la mateixa víctima o del seu lletrat o lletrada.
- Detecció de la necessitat per part de les oficines d'atenció a la víctima del delictes.

Aquest servei s'organitza en 6 equips distribuïts territorialment que donaran cobertura als 49 partits judicials de Catalunya, amb l'objectiu de garantir un bon servei a tots els partits judicials i a la ciutadania. Així, el repartiment dels equips és:

- Barcelonès: atindrà les demandes dels partits judicials de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Badalona i Santa Coloma de Gramenet.
- Barcelona comarques: atindrà les demandes dels partits judicials d'Arenys de Mar, Berga, Cerdanyola del Vallès, Cornellà de Llobregat, Esplugues de Llobregat, Gavà, Granollers, Igualada, Manresa, Martorell, Mataró, Mollet del Vallès, el Prat de Llobregat, Rubí, Sabadell, Sant Boi de Llobregat, Sant Feliu de Llobregat, Terrassa, Vic, Vilafranca del Penedès i Vilanova i la Geltrú.
- Girona: atindrà les demandes dels partits judicials de la Bisbal d'Empordà, Blanes, Figueres, Girona, Olot, Puigcerdà, Ripoll, Sant Feliu de Guíxols i Santa Coloma de Farners.
- Lleida: atindrà les demandes dels partits judicials de Balaguer, Cervera, Lleida, la Seu d'Urgell, Solsona, Tremp i Vielha.
- Camp de Tarragona: atindrà les demandes dels partits judicials de Falset, Reus, Tarragona, Valls i el Vendrell.
- Terres de l'Ebre: atindrà les demandes dels partits judicials d'Ampostà, Gandesa i Tortosa.

El SAVD el du a terme l'entitat INTRESS, mitjançant un contracte de servei públic adjudicat pel Departament de Justícia, Drets i Memòria. Es tracta d'una activitat finançada a càrrec dels crèdits rebuts del Ministeri d'Igualtat, a través de la Secretaria d'Estat d'Igualtat i Contra la Violència de Gènere.

- **Les oficines d'atenció a la víctima del delictes (OAVD).** Són un servei que ofereix atenció, suport i orientació a les víctimes i persones perjudicades per un delictes i també és un punt de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere que adopten els òrgans judicials a Catalunya.

Aquestes oficines depenen de la Direcció General d'Execució Penal a la Comunitat i de Justícia Juvenil del Departament de Justícia, Drets i Memòria i tenen com a finalitat oferir a les víctimes informació i suport perquè puguin exercir els drets que els reconeix la legislació vigent, així com una atenció integral per potenciar la recuperació personal i reduir la victimització.

Amb aquest servei es treballa per:

- Promoure els drets de les víctimes i potenciar l'aplicació i el desenvolupament del marc normatiu.
- Fer de pont entre les víctimes i les instàncies judicials que intervenen en el procés.
- Prestar una atenció integral que eviti la revictimització, minimitzi les seqüeles i potenciï la recuperació psicosocial.

Les OAVD assessoren i informen les víctimes sobre:

- Els drets des d'abans d'interposar la denúncia fins a la resolució judicial.
- El dret d'assistència jurídica gratuïta i el torn d'ofici.
- El seu paper en el procés judicial.
- Com poden sol·licitar una ordre de protecció i el que això significa.
- Els ajuts econòmics als quals poden tenir dret pel fet d'haver patit determinats delictes.

I, a més, des de l'OAVD:

- S'informa i s'ofereix una atenció integral a la víctima, tal com preveu la Llei 29/2011, de 22 de setembre, de reconeixement i protecció integral a les víctimes del terrorisme.
- S'acompanya la víctima al llarg de tot el procediment judicial, i en particular:
  - \* Se l'ajuda a preparar-se per a l'acte de judici oral.
  - \* Es demanen les mesures de protecció necessàries que en garanteixin la intimitat i seguretat (principalment en agressions sexuals i violència domèstica o de gènere).
  - \* S'assisteix, si és necessari, la víctima als actes judicials.
  - \* S'informa del contingut i de la durada de les mesures adoptades si la víctima té una ordre de protecció, així com de la situació penitenciària de la persona imputada.
- S'ajuda la víctima a definir i resoldre amb autonomia la situació personal.
- S'ofereix orientació i atenció psicològica en el procés de recuperació per pal·liar les seqüeles del delictes.
- S'ajuda a contactar amb els serveis de la xarxa social i/o assistencial i amb els recursos especialitzats.

- **Els equips de Justícia Restaurativa (EJR).** Aquest servei ofereix un procés confidencial de diàleg i comunicació conduït per un mediador o mediadora imparcial. En aquest procés participen de manera voluntària la persona denunciada, investigada o penada per un delictes i la víctima o persona perjudicada, amb l'objectiu fonamental d'aconseguir la reparació adequada del dany causat o sofert i la solució del conflicte, des d'una perspectiva justa i equilibrada als interessos de totes dues parts.

Els equips de Justícia Restaurativa estan formats per professionals dels àmbits de la psicologia, el treball social, l'antropologia, el dret i altres disciplines de les ciències humanes i jurídiques, amb una formació específica en processos de justícia restaurativa i de resolució de conflictes. Estan distribuïts territorialment. Donen resposta tant a les demandes de participació de les parts com a les que provenen dels òrgans judicials de la jurisdicció penal de tot Catalunya.

Els EJR duen a terme diferents tipus de metodologies restauratives com són la mediació conjunta, la mediació indirecta, els cercles restauratius, el *conferencing* i les entrevistes reparadores.

Quan arriba una demanda al programa de justícia restaurativa, se li assigna un mediador o mediadora, segons els criteris de territorialitat establerts, el qual fa les actuacions preliminars

d'estudi de la informació judicial i de l'expedient administratiu (en cas que hi hagi antecedents d'intervenció) i planifica les intervencions que s'han de fer.

Després, s'entrevista amb cadascuna de les parts implicades per avaluar si es compleixen els criteris de viabilitat. En cas afirmatiu, s'inicia el procés restauratiu (entrevistes conjuntes entre les parts o de manera indirecta) que pot acabar amb acords o sense.

Una vegada finalitzat el procés es trameta un informe a l'òrgan judicial de competència en el qual es fa constar si hi ha hagut acord. Si és així, s'hi adjunta el document d'acords, perquè pugui ser valorat i considerat en el procediment obert.

Els programes de justícia restaurativa els poden sol·licitar:

- Les víctimes o persones perjudicades per un delictes (excepte delictes de violència de gènere) que tinguin la necessitat de rebre una reparació.
- Les persones denunciades, investigades o penades per la comissió d'un delictes de qualsevol tipologia (excepte delictes de violència de gènere) que vulguin reparar un perjudici causat.
- Els advocats o les advocades de totes dues parts.
- Els o les fiscals.

Es poden sol·licitar en qualsevol moment processal:

- Després de la denúncia i abans del judici.
- En la fase d'enjudiciament.
- En l'execució de la sentència.

El servei de l'EJR el du a terme l'entitat AGI, mitjançant un contracte de servei públic adjudicat pel Departament de Justícia, Drets i Memòria.

#### **4.2.2. Serveis externs d'altres administracions i altres serveis i professionals d'atenció a la víctima**

Els serveis d'atenció a la víctima d'altres administracions estan bàsicament centrats en l'atenció a les violències masclistes. Cal esmentar de manera específica els següents:

##### **• Línia d'atenció contra la violència masclista 900 900 120**

L'atenció telefònica de la línia 900 900 120 i del correu electrònic [900900120@gencat.cat](mailto:900900120@gencat.cat) és un servei depenent del Departament d'Igualtat i Feminismes. És gratuït i confidencial, les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any. Aquest servei atén les demandes relacionades amb qualsevol forma de situació de violència contra les dones.

És un servei adreçat a les dones en situació de violència masclista, les persones del seu entorn, les persones professionals que realitzen atenció a les dones en situació de violència masclista o a qualsevol persona que tingui alguna demanda relacionada amb la violència masclista.

Aquest servei ofereix:

- Peticions d'informació.
- Atenció psicològica i/o jurídica especialitzada.
- Derivació als recursos de la xarxa de violències masclistes, si escau.
- Sol·licituds d'assessorament sobre possibles actuacions davant d'una situació de violència masclista.
- Activació dels serveis d'emergència i del Servei d'Intervenció en Crisis.

Disposa de professionals, advocades i psicòlogues que poden contactar amb serveis d'emergències, si és necessari. Les persones que accedeixin al servei poden expressar-se en



124 llengües, entre les quals hi ha el català, el castellà, l'anglès, el francès, l'alemany, l'italià, el rus, l'àrab, el romanès, el croat i el xinès.

Es pot accedir al servei per:

- Telèfon: 900 900 120
- Correu electrònic: [900900120@gencat.cat](mailto:900900120@gencat.cat)

#### • **Les oficines i els serveis d'informació i atenció a les dones**

A Catalunya les dones disposen de diversos serveis d'informació i atenció, que funcionen coordinadament arreu del territori. Els [Punts ICD OBERT](#) de l'Institut Català de les Dones i els serveis d'informació i atenció a les dones (SIAD, PIAD, CIRD), de titularitat municipal o comarcal, informen sobre qualsevol matèria, com ara la salut, la feina, l'habitatge, els serveis i els recursos per a les dones i, si escau, les deriven cap a les entitats i els organismes que en són responsables.

#### • **El Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE)**

És un servei gratuït del Departament d'Igualtat i Feminismes que ofereix atenció especialitzada i acompanyament a totes les dones joves i adultes i els seus fills i filles afectats per processos de violència masclista per facilitar-ne el procés de recuperació i reparació de les violències viscudes i del dany patit.

S'adreça a les dones, infants i adolescents que han estat o estan en situacions de violència masclista, i a altres persones del seu entorn que en siguin testimonis o víctimes.

És un servei que ofereix atenció a la violència masclista, en els diferents àmbits on es manifesta:

- violència en la parella o exparella,
- violència en l'entorn familiar,
- violència en l'entorn laboral,
- violència en l'àmbit social o comunitari,
- violència en l'àmbit digital,
- violència en l'àmbit educatiu i
- violència en l'àmbit institucional.

Atén totes les tipologies de violències exercides contra la dona (jove, adulta, gran) i contra les seves filles i fills.

Ofereix una atenció integral, continuada, gratuïta i de qualitat, tenint en compte la diversitat de situacions i la singularitat de cada persona i es basa en l'acompanyament social i educatiu, l'atenció psicològica (tant a dones com els seus fills i filles) i l'assessorament jurídic.

Disposa d'un equip multidisciplinari, integrat per professionals de la psicologia, el dret, el treball social i l'educació social. Podeu trobar el SIE més proper al vostre territori obrint aquest [mapa de recursos](#).

#### • **Els grups d'Atenció a la Víctima del Cos de Mossos d'Esquadra (GAV)**

Són uns equips de treball que hi ha a totes i cadascuna de les [comissaries](#) dels [Mossos d'Esquadra](#) per oferir un servei ràpid i confidencial a les dones i els infants víctimes de la [violència de gènere](#). En cas d'emergència cal trucar al telèfon 112, que comunicarà immediatament amb la dotació policial que caigui més a prop (tant de Mossos com de la policia local). En general, les funcions que desenvolupen els GAV són les següents:<sup>[1]</sup>

- Recollir les declaracions de les víctimes i, en cas que elles ho vulguin, tramitar la denúncia. Es tramiti o no una denúncia, la policia té el deure d'informar el [jutjat](#) que s'ha produït aquell maltractament.

- Informar les víctimes de tots els drets que tenen com a persones perjudicades.
- Posar la víctima en contacte amb els serveis socials (o algunes associacions equivalents), les quals la poden ajudar a trobar un allotjament temporal, l'assessoraran jurídicament i procuraran aconseguir-li una ajuda econòmica.
- Preocupar-se per la seguretat de la víctima quan surti de la comissaria: si escau, derivar-la a un [hospita](#)l o assegurar-se que s'allotjarà a casa dels familiars o amics.
- En cas que es faci denúncia, si és necessari el GAV procurarà buscar proves i testimonis per elaborar les diligències policials i lliurar-les immediatament als jutjats. Si els fets són greus, detindran la persona maltractadora.
- Fer un seguiment i contactar amb les víctimes (i fins i tot els seus amics) que gaudeixen d'una prohibició d'apropament, i assessorar-les en tècniques d'autoprotecció. Poden oferir a les víctimes un telèfon mòbil amb GPS per ser localitzables. Si detecten que la persona maltractadora ha trencat la prohibició d'apropar-s'hi, obren noves diligències judicials contra ella, que poden acabar en presó.

Un cop a la comissaria, si una víctima finalment es decideix a posar una denúncia per maltractament de gènere, pot demanar la presència a la comissaria d'un advocat o advocada per assessorar-se en l'àmbit tant [civil](#) com [penal](#). En una denúncia per violència de gènere caldrà fer constar: l'últim maltractament rebut, altres maltractaments rebuts en el passat, si vol rebre protecció, si té fills o filles i si aquests fills o filles han presenciat els maltractaments.

En menys de 24 hores els serveis socials (avisats pels Mossos) es posaran en contacte amb la víctima a fi d'oferir-li una casa d'acollida i altres serveis.

- **La xarxa del Servei d'Atenció Integral LGBTI de Catalunya (SAI)**

És un servei depenent del Departament d'Igualtat i Feminismes, integral, de qualitat i de proximitat per a persones que pateixin, hagin patit o estiguin en risc de patir discriminació o violència per l'orientació sexual, la identitat de gènere o l'expressió del gènere.

- **La unitat integrada d'atenció als infants i adolescents víctimes d'abusos sexuals Barnahus**

Sota el mateix sostre: aquesta és la idea amb què s'ha gestat el projecte de la unitat integrada d'atenció a infants i adolescents víctimes d'abusos sexuals (Barnahus) que funciona des del 2020 al Complex Educatiu de Tarragona. Es tracta d'un projecte pioner, tant a Catalunya com a Espanya, que ha desenvolupat un equip pluridisciplinari format en l'atenció a nens, nenes i adolescents de 0 a 18 anys que han patit violència sexual.

El projecte Barnahus ("casa dels nens", en islandès) implica cinc departaments del Govern. El principal impulsor n'és el Departament de Drets Socials —mitjançant la Direcció General de l'Atenció a la Infància i l'Adolescència—, però en coordinació amb Salut, Educació, Justícia i Interior. Barnahus es va iniciar com a projecte pilot a Tarragona amb la voluntat d'estendre's per tot el territori.

El centre té l'aspecte d'una llar, perquè els infants i les seves famílies el reconeixin com un espai amigable que proporciona seguretat i confiança. Hi treballa a temps complet un equip psicosocial de vuit persones i, a més, hi ha altres professionals que s'hi desplacen quan cal o que s'hi connecten per videoconferència per evitar que la víctima i la seva família siguin els que hagin de recórrer a les distintes instàncies que intervenen en aquests processos: comissaria, jutjat, servei d'infància, centre mèdic...

Els objectius principals són dos:

- D'una banda, procurar que els infants i adolescents es vinculin a un binomi professional (que habitualment està format per un psicòleg o psicòloga i un treballador o treballadora social) que s'encarreguen del desenvolupament i la recuperació de les víctimes.



- De l'altra, minimitzar la contaminació del testimoni i garantir-li les millors condicions per si l'Equip d'Assessorament Tècnic Penal rep l'encàrrec de portar a terme una entrevista forense per a la prova preconstituïda o la declaració judicial.

La ciutadania del Camp de Tarragona pot accedir al servei de Barnahus mitjançant el telèfon [Infància Respon](tel:116111) (116 111).

D'altra banda, hi ha entitats privades especialitzades en l'atenció a la víctima de determinats tipus de delictes, com poden ser les víctimes d'abús sexual infantil, de les xarxes de prostitució o de matrimonis forçats, i associacions de dones que acompanyen les víctimes de violències masclistes. També hi ha entitats que donen ajuda per problemàtiques socials i que acullen víctimes del delicte en funció de les seves necessitats (inserció laboral, tràmits d'estrangeria, formació...), com són la Creu Roja, Càritas o el SICAR.

#### **4.2.3. Intervenció tècnica amb víctimes**

Les OAVD disposen d'un programa marc que descriu el procés d'intervenció d'acord amb les necessitats que es puguin detectar. Aquest pla de treball és de caràcter especialitzat i adaptat. Per aquest motiu, es posaran en marxa els programes específics que resultin d'utilitat a la persona usuària del servei.

Hi ha dues fases d'intervenció. En la inicial, es dona informació sobre drets, recursos i funcionament del procediment penal, orientació i assessorament. Es valoren les necessitats de la persona i es deriva als recursos pertinents de la xarxa. Durant la intervenció es dona suport i contenció emocional.

En una segona fase es fa el seguiment en relació amb les necessitats detectades, fent intervenció en les àrees social, psicològica i jurídica. Es dona informació a les víctimes de la situació penal i penitenciària de la persona agressora.

En resposta a les necessitats de la víctima en el procés judicial hi ha el programa d'acompanyament a judici i el programa de gestió de mesures de protecció per donar informació de la situació penal i penitenciària de la persona agressora.

Així, doncs, el programa de seguiment ofereix orientació i atenció en els àmbits jurídic, social i psicològic. Alhora, sempre que es requereix, s'implementa el Programa de gestió de mesures de protecció, d'acompanyament en seu judicial (en els casos en què és competència de l'OAVD) i pla d'autoprotecció.

Finalment, cal tenir present que hi ha diversos protocols de coordinació amb altres entitats i serveis. Aquests protocols pretenen respondre tant als requeriments legals d'informació i la protecció a les víctimes com a la finalitat d'oferir-los una atenció integral i de qualitat. Destaquem el protocol de coordinació amb centres penitenciaris i el protocol de coordinació amb els equips de Mesures Penals Alternatives.

També s'han establert acords de coordinació i col·laboració amb altres serveis d'atenció, com el Servei d'Emergències Mèdiques (SEM) i la Direcció General de la Policia del Departament d'Interior, i també amb la Subdelegació del Govern de Barcelona, entre d'altres.

D'altra banda, el Departament de Justícia, Drets i Memòria té signats dos convenis en l'àmbit de víctimes, un amb el Ministeri de l'Interior a fi que les OAVD accedeixin al Sistema de Seguiment Integral de Violència de Gènere (sistema VIOGEN) i l'altre amb el Ministeri de Justícia, amb la formalització i la participació dins del Consell Assessor de les oficines d'assistència a les víctimes, tal com estableix la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte.

## 5. Referents estatals i internacionals en l'atenció a la víctima

### 5.1. Complexitat i manca de referents

L'atenció a la víctima del delictes es concreta de manera molt diferent en el context de l'Estat espanyol i encara més en el context internacional. A cada autonomia l'atenció té un marc organitzatiu diferent segons si té transferides o no les competències en matèria de justícia i, en el context internacional, s'hi afegeix la complexitat organitzativa, les especificitats de cada territori, amb l'element afegit que l'atenció a les víctimes té a veure amb la història recent de cada context (el cas de Colòmbia, per exemple) i, finalment, la tipologia de víctimes i la tipologia d'accions és també diferent. Aquest conjunt de factors fa que no es disposi d'un marc referencial comú ni d'un consens ni conceptual ni metodològic per delimitar i precisar les principals tendències. Consultades persones expertes sobre el tema, confirmen també que no hi ha referents comuns en aquesta problemàtica.

Amb tot, s'han pogut identificar un conjunt d'elements referencials considerats d'interès per analitzar la situació actual de l'atenció a la víctima del delictes a Catalunya i, sobretot, per fer propostes de millora amb vista a la redacció del Pla estratègic, que és el segon objectiu del document.

### 5.2. Documentació analitzada

#### 5.2.1. Elements de referència identificats

La lectura i l'anàlisi de la documentació examinada permet identificar vuit qüestions que es poden considerar referencials amb vista a la millora dels serveis d'atenció a la víctima del delictes que són:

1. Millora d'informació a les víctimes
2. Participació de les víctimes en l'expressió de les seves necessitats i opinions
3. Definició d'estàndards de qualitat i compromisos
4. Millora de la formació dels i les professionals
5. Treball en xarxa
6. Millora de l'accessibilitat dels serveis
7. Sensibilització del sistema judicial
8. Internalització vs. externalització

#### 1. Millora d'informació a les víctimes

La primera constatació és que moltes víctimes de delictes no arriben mai als serveis que les podrien atendre. L'estadística indica que només el 3 % de les persones que denuncien un delictes són ateses a les OAVD, per exemple (font: Àrea de Reparació i Atenció a la Víctima).

S'identifiquen diverses estratègies en relació amb la millora de la informació:

- Millora de la coordinació dels diferents sistemes i agents d'informació.
- Diversificació de la informació adreçada a víctimes i també a la població en general, com a estratègia de sensibilització i suport.
- Millora dels espais web i la documentació en paper (díptics) i la seva accessibilitat en funció de característiques de les potencials usuàries (discapacitat, dificultats lingüístiques, culturals, edat, ubicació geogràfica).
- En els espais web s'assenyala també la necessitat de la seguretat tecnològica i la importància dels botons de sortida ràpida o d'eliminació dels historials de navegació.
- També s'esmenten la importància de l'apartat de preguntes freqüents o la facilitat per identificar casos urgents o per fer consultes o demanar cita telemàtica.

- Existència de diferents canals i formats per rebre informació i atenció que combinin xarxes socials, mitjans de comunicació, documentació impresa (fulletons, cartells, codis QR, àudios...).

## **2. Participació de les víctimes en l'expressió de les seves necessitats i opinions**

La recerca sobre la participació de les víctimes en la identificació de les seves necessitats i demandes permet constatar, per exemple, com d'important és escurçar els temps d'espera en les dependències judicials, els espais en què s'hi han d'estar, la cura de menors que poden acompanyar-les durant les accions legals, etc.

S'identifiquen els aspectes de millora següents:

- Enquestes ràpides administrades telefònicament que poden fer-se periòdicament.
- Formularis protocol·litzats per recollir la satisfacció de les víctimes amb el servei rebut.
- Sistemes d'atenció immediata en el lloc on es trobi la víctima.
- Establiment de protocols, estàndards, explicacions, llistes de comprovació i serveis de suport específics en funció de cada àmbit de violència i especialment per a alguns grups específics de víctimes i les seves necessitats (homicidi, violència domèstica, violència domèstica entre persones del mateix sexe, violència en les cites, tràfic d'éssers humans, mutilació genital femenina, violència sexual, assetjament persistent, assetjament escolar i ciberassetjament, robatori, atracament, frau i estafes, altres delictes contra la propietat o discriminació).
- Establiment de suports específics quan la víctima ha d'afrontar la pressió dels mitjans (en cas de víctimes o de fenòmens mediàtics).
- Adaptació d'espais (sales d'espera i d'entrevista, espais per a nens, nenes i adolescents [NNA]...).
- Detecció de necessitats (expressades, percebudes) amb una periodicitat establerta.
- Desenvolupament d'eines actualitzades per fer l'exploració de les necessitats i també per als processos d'acollida o altres actuacions, a partir de principis com l'aproximació holística, centrar-se en la víctima, el trauma (efectes i conseqüències) i el seu empoderament amb la consistència i el suport durant el procés.

## **3. Definició d'estàndards de qualitat i compromisos**

Qualsevol servei o pràctica adreçada a la ciutadania ha de definir, desenvolupar i utilitzar mecanismes encaminats al monitoratge i l'assegurament de la qualitat en les accions dutes a terme. Tots els serveis públics adreçats al conjunt de la ciutadania han de disposar d'aquests estàndards que s'han de fonamentar en les millors pràctiques, en la deontologia professional i en els principis ètics i de servei públic.

Els aspectes de millora identificats són:

- Definició d'estàndards per part d'experts (procés de contrast participatiu).
- Les víctimes i els seus familiars han de disposar d'una bona informació, precisa i actualitzada.
- Resposta ràpida a les consultes i ràpida intervenció en cas de necessitat.
- Els serveis han de ser de proximitat (a tot el territori) i de fàcil accés per a tothom.
- Carta pública de compromisos de les oficines d'atenció a la víctima.
- Catàleg de serveis amb visió integral, holística i sistèmica.
- Coordinació entre tots els serveis i dispositius que atenen víctimes.
- Sistema de seguiment, monitoratge, avaluació i millora de l'atenció.

## **4. Millora de la formació dels i les professionals**

Els i les professionals que atenen víctimes del delictes han de disposar de la formació adequada per fer aquesta tasca que és multifacètica i que té un vessant comú per a tothom (treball col·laboratiu,

perspectiva holística, atenció primerenca en el territori, etc.) i un vessant específic en funció de la tipologia de víctimes i de l'atenció que necessiten en cada cas. Aquesta formació ha de tenir en compte les necessitats canviants i emergents o conjunturals.

Les possibilitats de millora detectades són:

- Establiment d'un pla de formació inicial i un de formació continuada per a professionals que tingui en compte respectivament les diferents necessitats per iniciar l'atenció a la víctima i per actualitzar coneixements i competències.
- Detecció de necessitats de formació periòdiques, fonamental per a l'establiment i l'actualització del pla de formació dels i les professionals.
- Desenvolupament de processos de formació específics per a casuístiques i perfils específics (salut mental, discapacitat, persones grans, sensellarisme...), per a temes específics (autoprotecció de les víctimes, funcionament d'altres institucions i mecanismes o recursos de suport...) i sobre victimització, necessitats de les víctimes, adequació del llenguatge o recuperació del trauma.
- Creació d'espais de supervisió professional, adreçats a la revisió de les dificultats i els esculls i a l'exploració de les oportunitats de millora del benestar i el desenvolupament professional.

## **5. Treball en xarxa**

El treball en xarxa permet articular i coordinar la tasca que diferents professionals, serveis, administracions i entitats dispensen a les víctimes del delictes. La realitat multiprofessional i multiinstitucional reclama mecanismes de coordinació a fi d'evitar solapaments i sobreintervencions, però també llacunes o dèficits en l'atenció a les víctimes.

Alguns elements de millora tenen a veure amb:

- Establir circuits de coordinació amb altres serveis públics i un mapa de serveis i recursos disponibles amb una delimitació clara de funcions i atribucions.
- Establir protocols de coordinació amb entitats socials (ONG i altres) per reforçar la xarxa de detecció, informació i treball a cada territori.
- Buscar la col·laboració de col·legis professionals per revisar i actualitzar protocols d'actuació.
- Establir col·laboracions amb col·legis professionals (com el de l'advocacia, per exemple) per establir estàndards o elements de millora.

## **6. Millora de l'accessibilitat dels serveis**

L'accessibilitat és la primera condició que ha de tenir qualsevol servei públic. Les víctimes han de poder accedir amb la màxima facilitat als serveis adreçats a les seves necessitats sense impediments.

Les possibilitats de millora esmentades als referents documentals són:

- Utilitzar el mecanisme de derivació automàtica que garanteix que totes les víctimes poden ser ateses (en contraposició amb el contacte directe de la víctima). També els mecanismes d'autoderivació, resultat de les campanyes als mitjans.
- Utilitzar mecanismes de coordinació entre serveis i dispositius que atenen víctimes.
- Ampliar la xarxa d'organismes i entitats que tenen contacte amb les víctimes i a les quals es poden derivar tan bon punt les identifiquen o detecten.
- El primer contacte ha d'oferir informació sobre els serveis i els recursos disponibles i ha d'enviar dades personals per tal que els serveis especialitzats hi contactin.
- Estendre els serveis al territori i ampliar la cobertura mitjançant mecanismes complementaris com els punts d'informació i atenció presencial i telefònica o virtual.

## **7. Sensibilització del sistema judicial**

El context judicial suposa un moment difícil per a les víctimes, que troben sovint un context físic, lingüístic i procedimental hostil que contribueix a la revictimització.

Possibles millores:

- Reducció dels temps d'espera.
- Adequació dels espais.
- Identificació de disfuncions o propostes de millora en relació amb el pas pel sistema judicial.

## **8. Internalització vs. externalització**

No hi ha referents a la literatura examinada de sistemes que combinin l'atenció dels serveis públics amb l'atenció de serveis externalitzats de titularitat privada. El cas de Catalunya, que presenta un sistema mixt, no troba en el context de la literatura referents per fer-ne la comparació. En algunes comunitats els serveis són totalment externalitzats, però no mixtos.

## 6. La visió dels i les professionals de l'Administració de justícia

Les respostes estan agrupades a partir de les preguntes de l'entrevista estructurada que el grup motor del Pla estratègic va elaborar ad hoc. Al final, el darrer apartat, recull altres aportacions que van fer les persones enquestades, més enllà de les preguntes previstes a l'entrevista.

### Coneixement de l'OAVD

El coneixement de les oficines és irregular, tot i que tothom declara que les coneix. Algunes persones no han tingut un contacte personal directe amb personal de les oficines ni tampoc han estat a les seves dependències, tot i que, en alguns casos, el fet de compartir edifici, genera tot el contrari. D'altres declaren haver-hi tingut relació en canviar de destinació. No tothom té clar on hi ha oficines i on no.

S'esmenta la importància de l'entrada en vigor de l'Estatut de la víctima del delictes com a moment important, perquè se'n va fer difusió i es va explicar específicament l'existència de les oficines. També esmenta que les persones que s'han anat incorporant amb posterioritat als òrgans judicials potser les coneixen menys, especialment les que provenen d'altres territoris de l'Estat.

### Coneixement de les funcions

Les respostes tornen a mostrar una realitat diversa: en general, es coneixen més les que s'activen quan la víctima arriba a la vista. Les anteriors són menys conegudes. També hi ha variació en el grau de coneixement: algunes persones les coneixen amb més detall i d'altres només amb caràcter genèric.

La majoria esmenta l'acompanyament a judici i la informació sobre el procés judicial. També l'assessorament i el control de les llibertats i els ingressos a presó, l'assessorament o el tractament psicològic puntual, el seguiment de les peticions de protecció, l'atenció telefònica o la tramitació d'ajudes. En algun cas s'esmenta també la mediació.

Esmenten que els i les fiscals ordinaris no en tenen gaire coneixement, tot i que la memòria de Fiscalia ajuda a conèixer les funcions de les OAVD perquè hi surten esmentades i perquè hi figuren dades provinents de les oficines.

### Sol·licitud d'intervenció en els darrers 12 mesos

Només en dos dels deu casos entrevistats no s'ha sol·licitat el servei. Algunes persones enquestades afirmen que se sol·licita menys del que seria esperable, bé per la rapidesa del procediment en alguns casos, bé perquè la mateixa víctima no vol. En general, en tots els casos de violència de gènere o en els delictes de naturalesa sexual (i també en alguns altres de violència) se sol·liciten informes de necessitats i auxili per donar suport a la víctima.

La majoria de les persones entrevistades manifesten que sí que s'ha sol·licitat la intervenció i que la resposta ha estat ràpida i satisfactòria.

Algunes persones afirmen que en el moment preprocessal les OAVD també són de gran utilitat. Es destaca, en alguns casos, el dubte sobre el procediment mitjançant el qual l'oficina comença a funcionar: "També a nivell preprocessal facilita molt la funció de l'OAVD, perquè les víctimes dubten i ens aclareixen si sol·liciten l'OP o no. Aleshores aquesta funció psicològica d'atenció que tenim la sort de tenir, prèvia, tot i que tinc dubtes a vegades del consentiment i els drets de les víctimes, perquè crec que hem d'informar nosaltres i després derivar a l'OAVD".

En alguns casos de violència amb gent gran o a la família, algunes persones enquestades afirmen que les oficines podrien ser molt útils perquè les víctimes no tenen tant interès a denunciar com a trobar un recurs o un ajut per a elles o per a les persones de la llar que les han maltractat, situació que ha augmentat amb la crisi i l'increment de casos de salut mental.

Novament es torna a esmentar la importància de l'Estatut de la víctima del delictes, que dona l'opció a fer que les víctimes participin en el procés judicial i puguin tenir informació respecte de la persona agressora. També, en delictes greus, en la fase d'execució de la mesura penal, es pot tornar a oferir a les víctimes el dret de poder participar-hi i novament les OAVD poden tenir un paper important per no revictimitzar.

### **Ha estat fàcil sol·licitar els serveis de les OAVD?**

En general, totes les persones enquestades ho troben fàcil i àgil, només en un cas s'afirma un cert desconeixement sobre el procediment per contactar amb l'oficina. Novament, en els casos en què l'oficina està físicament a prop dels jutjats o en el mateix edifici, les coses són molt més fàcils. La facilitat i la rapidesa en el procés de contacte s'estima com a molt important per no retardar el procediment judicial.

### **Les respostes a les sol·licituds han estat útils**

Les respostes es consideren molt útils per ajudar les víctimes a entendre millor el procés judicial que seguiran, per tranquil·litzar-les en el moment d'anar a judici i reduir l'ansietat, i ajudar a fer que se sentin més còmodes en el tracte amb la justícia, que té formes sovint poc entenedores o amables.

### **I per als òrgans judicials han estat útils?**

En general es considera útil perquè l'acompanyament transmet amabilitat, calma i assossegament en un entorn molt difícil. L'escolta de la víctima i el seu acompanyament i suport permet determinar si està en condicions de ser escoltada en seu judicial i evitar així la revictimització, a banda de dificultar-li la comprensió i la interpretació correcta del sentit d'allò que diuen. S'esmenta la qüestió de l'alentiment del procediment judicial si la víctima no està preparada per participar-hi i en aquest sentit s'apunta la importància que, tan bon punt es fa la denúncia als Mossos, es pogués derivar a les oficines per a l'acompanyament en el procés. La informació sobre la seqüència del procés judicial també és quelcom molt útil perquè la víctima entengui cada pas i procediment i es pugui concentrar en els missatges i no en el context.

### **En quin moment processal seria oportú que l'OAVD iniciés la seva actuació amb la víctima?**

La majoria de les persones enquestades estan d'acord que, com més aviat, millor. En general, sempre en el moment preprocessal o, millor encara, tan bon punt es fa la denúncia, moment en què ja la víctima necessita suport i ajuda. En alguns casos també s'esmenta el final del procés després de la sentència, com la fi de l'interval d'intervenció de les oficines. En el marc legal actual, les víctimes de violència tenen assistència lletrada a comissaria, però faria falta el suport de les oficines.

Algunes persones entrevistades mostren dubtes o desconeixement sobre si les víctimes poden demanar suport directament o qui les deriva o informa sobre aquesta possibilitat. En alguns casos de violència, se les deriva al forense, però no a les oficines, quan són necessitats complementàries.

En algun cas, persisteix la mirada sobre les persones agressores i les víctimes es consideren una part no central. En aquests casos es fa referència estricta al procés judicial i a la naturalesa del delictes i, sobretot, no tant a les necessitats de la víctima com a la situació de la persona agressora. Així, en els casos de penes privatives de llibertat per a la persona agressora, alguna persona enquestada ha considerat que és difícil establir quan cal el suport de l'oficina perquè cal pensar en l'evolució del tractament a la persona agressora. En qualsevol cas, també en aquestes situacions es considera que cal poder tenir contacte amb la víctima per saber si necessita alguna cosa. La manca de contacte durant molt de temps es considera perjudicial per a la víctima.



### **Quina incidència creu que té l'OAVD amb les víctimes que està atenent?**

La incidència és positiva en tots els sentits: la víctima disposa de molta més informació sobre els seus drets i els suports que pot tenir, sobre el procediment judicial i sobre les seves fases o passes. També el suport psicològic i l'acompanyament proporcionen un entorn amable i segur a partir del qual es pot afrontar el procés. La coordinació amb altres recursos o serveis (salut, habitatge, assessorament legal) són elements que tenen un efecte molt positiu. Algunes persones enquestades esmenten també la millor situació per declarar i explicar la situació en seu judicial.

També s'esmenta la importància de la informació proporcionada i la cura en la seva transmissió i comprensió per no generar expectatives desajustades (en relació amb el que és una possibilitat d'ajut o la garantia d'un servei o suport, per exemple) així com per conèixer, amb un registre planer, els procediments judicials que són difícils d'entendre.

### **Quin tipus de coordinació haurien de tenir els òrgans judicials i les oficines?**

En general s'esmenta la importància de la coordinació que s'estima com a positiva i estreta (sobretot en la fase d'execució), però insuficient. Inicialment, cal més informació sobre els serveis com a pas previ a la coordinació.

En els delictes que no són de violència de gènere, per exemple, caldria més coordinació. També per a tot allò que fa referència a la informació judicial. Una persona enquestada esmenta la llei integral que, a l'article 32, estableix que els agents implicats en l'erradicació de la violència de gènere han de fer protocols de coordinació. Des del moment en què la víctima posa la denúncia, calen protocols d'actuació i també de coordinació.

Es considera que caldria una coordinació continua i fins i tot mecanismes de cooperació, com es fa en altres comunitats (s'esmenta el cas d'Andalusia, on es fan reunions mensuals de la persona delegada de víctimes de Fiscalia amb les responsables de les oficines). A Barcelona, en virtut d'un acord del 2009 es va establir un mecanisme de coordinació entre l'OAVD i el servei d'atenció a la víctima en diversos àmbits que caldria revisar i actualitzar.

S'esmenta també la necessitat de fer més difusió a tota la plantilla de Fiscalia i en els òrgans judicials en general. Com que la Fiscalia és un òrgan jerarquitzat, es considera més fàcil que, per exemple, amb els jutges.

La coordinació hauria d'incloure també el retorn o la informació de seguiment.

### **Recomanació del servei de l'OAVD a professionals de l'àmbit que no el coneixen?**

En tots els casos la resposta és afirmativa. Alguns declaren que ja ho fan amb els companys i les companyes, que es considera fonamental. En aquest context es torna a expressar la necessitat de més informació als òrgans judicials sobre les oficines i els seus serveis. Fins i tot un enquestat considera que hauria de ser un servei universal per a qualsevol persona que hagi de tenir tractes amb la justícia. També es fa esment a les zones més allunyades de les seus judicials.

### **Altres aportacions**

Les diferents persones enquestades han proporcionat altres idees no plantejades mitjançant les respostes a les preguntes formulades. Es recullen de manera succinta:

- Importància d'acompanyar durant tot el procés, no només al final: les necessitats d'acompanyament no s'esgoten en el moment del procés judicial i, per tant, l'atenció hauria d'arribar més enllà.
- Víctimes amb discapacitat intel·lectual: s'esmenten les necessitats de les víctimes amb algun tipus de discapacitat intel·lectual, la necessitat de suport específic i de la coordinació amb altres serveis o professionals com, per exemple, els facilitadors (lingüístics, culturals, per discapacitat...) que també ajuden respecte d'altres necessitats.



- La qüestió del referent únic: alguna persona enquestada planteja la qüestió del referent únic per evitar la dispersió o la multiplicitat d'interlocutors que pot tenir una víctima al llarg del procés durant el qual rep suport.
- Víctimes silenciades: s'esmenta aquest fet en relació amb l'existència de víctimes que no reben suport quan el necessiten. A banda de les persones grans o amb discapacitat, també amb les víctimes de delictes que no són sexuals o de gènere, que sovint no són ateses.
- Metodologia acurada, terminologia (víctima, denunciant). Una persona participant posa l'èmfasi en aquesta darrera qüestió: la importància de la metodologia d'intervenció i de la necessitat d'emprar la terminologia de manera acurada, per facilitar la feina i no distorsionar el procés com a conseqüència d'una praxi poc rigorosa.
- Mitjans digitals: la pandèmia ha mostrat la potència i la utilitat dels mitjans digitals i, en molts casos, es posa de manifest que potser valdria la pena incorporar més estructuradament aquests recursos per a l'atenció a la víctima. Les videotrucades o les reunions remotes són eines que han mostrat la seva utilitat i la capacitat per generar oportunitats de contacte amb les víctimes.
- Delegació de l'oficina judicial per notificar a les víctimes: una persona enquestada suggereix la possibilitat que les oficines judicials poguessin delegar en les oficines d'atenció a la víctima la tasca de la informació sobre el procés judicial a fi d'arribar a més víctimes i que totes tinguessin la informació en un registre planer i entenedor.
- No revictimitzar: també apareix la idea de la importància de buscar tots els mecanismes estructurals, tecnològics, procedimentals, etc. per no revictimitzar les víctimes.

## 7. La visió dels i les professionals vinculats a l'atenció a la víctima

### 7.1. La intervenció tècnica: punts forts i elements de millora

El context de l'Administració de justícia és estructuralment complex, funcionalment reglamentat i organitzativament compartimentat. Des del 1996, que es van crear les oficines d'atenció a la víctima del delictes, s'han observat canvis importants en el marc legal, de manera que el servei de l'OAVD es va reestructurar i redimensionar a partir de l'any 2018. Algunes persones participants en els grups de discussió consideren que la inèrcia, en l'àmbit de la justícia, és centrar-se en la persona investigada o penada i no en la víctima. També s'assenyala que la mirada es posa més en l'estructura de l'Administració (la Generalitat, les administracions locals, la diversitat d'agents, serveis i estructures) i no en la víctima (GD3). En aquest sentit, s'apunta l'interès d'activar un model del tipus 112 d'emergències o del tipus de la unitat integrada Barnahus, atès que aquesta diversitat de serveis acaba generant certa fragmentació de la realitat. Els àmbits d'actuació tampoc no estan prou ben definits ni són prou clars i, per aquest motiu, cal revisar els circuits d'actuació i els protocols de coordinació dels diferents serveis des d'una perspectiva integrada i de cooperació efectiva en relació amb l'atenció de la víctima. Així mateix, cal millorar els circuits i els protocols existents a fi d'evitar duplicitats entre els diferents serveis que atenen les víctimes. La Llei 4/2015, de l'Estatut de la víctima del delictes, ha donat visibilitat i reconeixement a la víctima, però, després de set anys d'haver entrat en vigor, encara queda molt per implementar-la de manera coordinada, cohesionada i efectiva (GD3).

D'altra banda, per la mateixa naturalesa del ventall de necessitats que ens presenten les víctimes, hi ha atencions d'alta complexitat que requereixen molta dedicació i d'actuacions llargues (que són sempre de cas únic, tot i que més endavant en l'informe s'esmenta la necessitat d'explorar actuacions grupals quan hi ha circumstàncies i característiques comunes). És important també destacar la dificultat i la complexitat de la subjectivitat i el caràcter qualitatiu de la feina (GD1), aspectes de l'atenció a la víctima que no queden enregistrats (GD1). A l'hora de fer anàlisis i valoracions, cal atendre també variables i mesures qualitatives, a banda de les quantitatives, que ja estan activades i controlades (GD3). Encara que hi ha intervencions més llargues, també s'ha assenyalat que cal buscar la rehabilitació ràpida i satisfactòria perquè els vincles llargs no són positius per a la víctima (GD3). D'altra banda, la dotació dels recursos humans no és pas la mínima necessària ni de bon tros. No hi ha temps per fer el seguiment que caldria de certes víctimes.

Des d'un punt de vista de seqüència (el circuit que segueix una víctima des del moment en què n'esdevé o que s'hi considera), es constata l'existència de diverses portes d'entrada, de dues o més línies telefòniques (900) que poden fer servir les víctimes per ser ateses (GD2). Les OAVD no són un recurs finalista, poden ser un punt d'entrada o de derivació (GD2). En el sentit de la seqüència, es considera clau una actuació primerenca i ràpida. La demora és un maltractament que cal evitar (GD3).

També s'esmenta el problema de les ràtios (GD2) que, com ja s'ha explicat anteriorment, són elevades i descompensades, especialment en el cas de Barcelona. El personal mínim necessari és bàsic. Si no partim d'aquesta premissa estructural, difícilment es podrà redreçar ni implementar res sòlid i efectiu (GD3).

S'ha posat de manifest de manera recurrent el fet que hi ha una constel·lació de persones que atenen víctimes i alhora manca de recursos per a d'altres (GD2). S'ha detectat la necessitat d'un pla de treball unificat. Hi ha massa persones atenent la mateixa víctima (GD1) com també hi ha víctimes sobreateses o multiintervingudes (especialment en el cas de víctimes de violències masculines en l'àmbit de la parella), en alguns casos amb contradiccions entre serveis (GD3). També en aquests casos es facilita molta informació i assessorament (molt servei a primera línia i assistència primerenca) i poca acció terapèutica o de tractament. Es considera que calen més recursos per a l'atenció. Paral·lelament, hi ha altres persones victimitzades que no troben serveis adients a la seva

realitat. És el cas, per exemple, de les víctimes adultes de delictes sexuals que resideixen fora de Barcelona (GD3) o de víctimes de violència sexual tant durant la infantesa com durant l'edat adulta (GD1).

El cas dels i les menors és d'especial sensibilitat. En aquests casos sensibles, els jutjats poden fer diverses exploracions; en ocasions es demora el cas per manca d'informació (causa amb menor). En aquest sentit, seria important poder activar un sistema d'alerta quan es tracti d'una causa amb menor (GD3), buscar un context de "justícia amigable". Els espais d'acollida, atenció i acompanyament a les víctimes del delicte en els edificis judicials haurien de ser amables i, avui dia, molts d'aquests espais no són ni suficients, ni adequats ni dignes (GD3). És important també disposar d'espais per assessorar la víctima en els judicis, atès que això treu l'angoixa i ajuda. Calen protocols de coordinació intrajudicial i les bases de dades haurien d'estar interconnectades. Quant als instruments per a la gestió, s'esmenta la problemàtica derivada de la nova base de dades (SIEP-AVD), que es considera molt poc intuïtiva i no fàcil d'utilitzar. Les persones participants als grups de discussió consideren que no hi ha correspondència entre el temps emprat a introduir les dades i la funcionalitat que se n'extreu (GD0, GD2). D'altra banda, moltes víctimes no arriben als circuits d'atenció ni s'introdueixen totes les dades de valor al sistema. Com també s'assenyala, hi ha professionals (justícia restaurativa, assessorament tècnic penal d'adults) que no tenen accés al sistema informàtic d'execució penal (SIEP). Resulta clau que els diferents equips tècnics de l'àmbit funcional de l'execució penal i atenció a la víctima puguin compartir la informació des d'un mateix sistema informàtic, cosa que encara no passa (GD3).

Des del punt de vista de la persona referent, es destaca la problemàtica de la multireferència. En aquest sentit, caldria un únic referent (GD2, GD3), com també es consideren interessants les intervencions interdisciplinàries amb referent i correferent (GD3).

Les sessions de casos amb professionals és de gran ajuda (casos i supervisió) (GD3).

No externalitzar serveis adreçats a col·lectius específics (discapacitat...). Les diferents unitats tècniques de l'àmbit funcional de l'execució penal i atenció a la víctima que operen en la jurisdicció penal d'adults (OAVD, EATP, EJR) haurien de preservar i garantir la cobertura i la qualitat dels serveis proporcionats a les víctimes del delicte i l'OAVD hauria de ser el referent institucional d'aquesta atenció especialitzada en l'àmbit judicial (GD3).

Finalment també s'assenyala que l'actuació tècnica caldria plantejar-la també amb les víctimes per a les quals no hi ha recursos ni serveis (GD3).

## **7.2. Organització interna dels serveis**

### **7.2.1. Diversitat d'equips**

Hi ha tres departaments que tenen responsabilitats o que assumeixen tasques de manera més directa, en relació amb l'atenció a la víctima del delicte: Justícia, Interior, i Igualtat i Feminismes. Hi ha altres departaments (Drets Socials i Salut, per exemple) que també hi tenen relació.

Quan es va preguntar a professionals d'altres serveis (60 persones dels serveis especialitzats de violències masclistes, cossos i forces de seguretat, serveis de salut i serveis socials, serveis d'infància, serveis d'ocupació i altres col·lectius específics) sobre la situació de diversitat de serveis i les problemàtiques que aquesta situació generava, es van destacar quatre problemàtiques amb un nombre de respostes força proper: en la meitat dels casos (29) es va assenyalar la reiteració d'intervencions de diferents serveis i en 22 casos la desigual distribució geogràfica dels serveis. Finalment, en 18 casos s'assenyalen les dificultats de coordinació i les necessitats no cobertes per cap servei.

És il·lustratiu el comentari d'una de les persones enquestades: “Crec que, des del punt de vista de la víctima, és molt complicat entendre tots els serveis diferents, Serveis Socials, SIAD, SIE, GAV ME, OAVD... Crec que a la víctima a la qual fan el seguiment diferents serveis no acaba d'entendre qui la truca o aquesta és la percepció que a vegades he rebut en diferents converses”.

En dos grups de discussió es va esmentar el problema dels solapaments de serveis entre les OAVD i el SAVD (GD1, GD2). També el desplegament dels Mossos d'Esquadra i el seu abordatge més social ha solapat les seves funcions especialment en qüestions d'informació i assessorament (GD3). També hi ha, entre d'altres, i com ja s'ha esmentat anteriorment, dos telèfons d'atenció a les víctimes (Justícia i ICD) i diferents serveis que informen (Mossos i OAVD), així com també diferents referents durant el procés (GD2) que poden igualment solapar intervencions.

D'altra banda, calen recursos especialitzats per a alguns tipus de delictes (abusos sexuals, discapacitat, violència filio-parental...) (GD2).

Quan es tracta de víctimes de menors infractors, els equips i la seqüència de treball és diferent (GD2). Generalment es planteja un primer contacte, una intervenció en crisi, una intervenció general i l'acompanyament (a justícia restaurativa). Aquests equips manifesten una alta coneixença de tot l'àmbit (expedient, persones implicades). S'ha avançat en el diàleg entre l'OAVD i l'equip de menors (GD2).

En parlar dels altres serveis i recursos, es destaca la importància de la relació amb els serveis de proximitat (GD3). Si hi ha bona coordinació s'estalvia feina. La coordinació també passa per optimitzar reunions, mecanismes i protocols (GD3). La manca de coordinació quan actuen diversos professionals desorienta la víctima. La coordinació amb serveis especialitzats afegeix complexitat en part pels processos previs de comprovació de si es tracta d'una víctima o no. L'abordatge penal és tècnic i rigorós per fer aquesta verificació i en ocasions aquesta praxi revictimitza. La coordinació entre l'EATP i l'OAVD és formal i no formal, fàcil i àgil; amb els SAVD hi ha una mica més de complicació (GD3).

### **7.2.2. Els i les professionals d'atenció a la víctima**

En esmentar la qüestió dels i les professionals d'atenció a la víctima que treballen a les oficines d'atenció a la víctima del delictes, es va esmentar el tema de les ràtios a cada territori (GD1). Com ja s'ha comentat en l'apartat de dades quantitatives, el percentatge de professionals no es correspon a tots els territoris amb el percentatge de víctimes del delictes del territori i això genera situacions de sobresaturació de casos en algunes demarcacions respecte a d'altres.

En general, la valoració dels equips professionals és bona, i se'n destaca la diversitat quant a experiència professional i perfils, que es viu com a quelcom positiu. També la dinàmica de diàleg i col·laboració interna, particularment quan genera mecanismes de supervisió entre iguals, que es considera que funciona satisfactòriament (GD1).

### **7.2.3. La comunicació interna i la coordinació**

La coordinació s'assenyala com una necessitat tant interna com externa. També s'esmenta la necessitat de celebrar reunions periòdiques de coordinació, de casos i per abordar dificultats específiques (GD1). A vegades calen mecanismes molt senzills, com la trucada telefònica, per traspasar informació que es considera que ajuda a personalitzar (GD1). De tota manera, hi ha moltes tasques administratives i en molts casos prima la quantitat de servei per sobre de la qualitat i, com s'esmentava anteriorment, molta informació no es registra (GD1). També s'esmenta com algunes tasques s'afegeixen a les habituals de les OAVD, com la gestió d'habitatges d'emergència, que suposen un estrès afegit (GD2).

La coordinació també és important per racionalitzar i limitar algunes actuacions. En alguns casos s'explica com algunes víctimes manifesten que no volen ser informades per altres serveis i aquests segueixen trucant (GD1).

Es destaca que, en alguns casos i serveis, no es disposa d'informació sobre la víctima i cal tenir-la per fer un bon acompanyament o servei. També es destaca la importància de la comunicació i la coordinació entre el SAVD i les OAVD, així com mantenir un referent únic perquè en cas contrari es genera un trasbals important a la víctima i la seva família (GD2). Es destaca la importància de posar el focus en la víctima (GD2). És important delimitar qui informa, quan i com. Es fan servir diversos canals i estratègies que caldria coordinar millor (GD2). Amb tot, es destaca la bona coordinació entre l'OAVD i el SAVD, necessària per a la percepció de diferència de situació entre l'estrès i la immediatesa de la compareixença judicial de la situació més relaxada de la feina a l'oficina (GD2). La qüestió de la coordinació genera opinions contraposades segons a quin aspecte es refereixi o entre quins serveis o ens es produeixi: en alguns casos es valora molt positivament, sempre s'esmenta la necessitat de millorar-la.

D'altra banda, la coordinació pot ser un element amb dues cares: que tot passi per la coordinació pot ser un fet que alenteixi la feina (GD2). La coordinació, en equips grans, encara és casual i no està ben estructurada (GD3). Alguns membres dels equips tècnics, que formen part d'altres serveis, destaquen el fet que no tenen accés al SIEP (GD3). Cal més sistematització en la coordinació (GD3).

La coordinació hauria de facilitar o assegurar l'existència de criteris tant per a la prioritització com per a la gestió i, en un grup de discussió, es va assenyalar que, per exemple, el SAVD no té sovint els criteris de prioritització per a recursos d'emergència (GD2).

#### **7.2.4. La territorialització del servei**

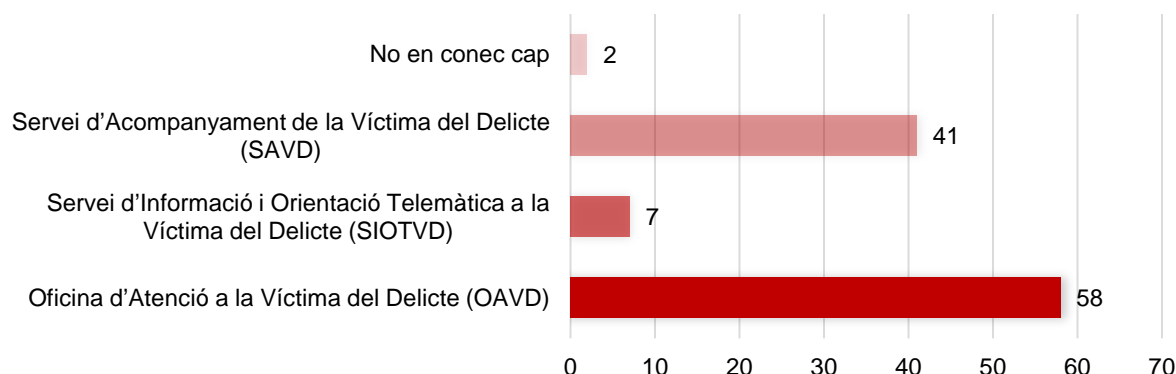
La territorialització planteja problemes quant a l'atenció a les víctimes i la quantitat de serveis disponibles en les diverses demarcacions. Aquesta configuració diferent dels serveis als territoris provoca diferències en l'atenció a les víctimes bé perquè en alguns es poden revisar tots els casos i fer-ne el cribratge i en altres no, bé perquè en alguns hi ha tots els serveis i professionals i en altres no (GD1, GD2, GD0). La ubicació d'algunes oficines en alguns territoris també és un problema (GD1). El Servei d'Atenció a la Víctima del Delicte sí que està distribuït a tots els partits judicials, tot i que el nombre de personal tècnic és reduït. Les OAVD no estan tan territorialitzades i hi ha partits judicials que no en disposen.

També s'assenyala que les OAVD no són conegudes al territori (GD2).

#### **7.2.5. La relació del Servei d'Atenció a la Víctima del Delicte amb altres serveis**

L'Oficina d'Atenció a la Víctima del Delicte és coneguda per la resta de serveis que tracten amb víctimes. Gairebé la totalitat de persones enquestades (58/60) han respost que coneixen el servei. No és així pel que fa al Servei d'Informació i Orientació Telemàtica, que només és conegut per 7 de 60 persones. Aquesta dada s'explica pel fet que la resta de serveis no són usuaris ni es coordinen amb el SIOTVD.

### Gràfic 1. Quins serveis de la xarxa d'atenció a les víctimes coneixes? (n = 60)



Les valoracions de les OAVD són molt positives (entre 4 i 5 en una escala del 0 al 5), i s'esmenta de manera específica la bona relació, la bona comunicació i la bona coordinació amb les oficines. També es valora de manera explícita la satisfacció de les usuàries del servei:

“Les dones que han estat acompanyades per l'oficina o el servei han estat molt contentes i s'han sentit ben acompanyades. Han agraït molt el servei i com les ha ajudat a fer front processos judicials que acostumen a ser hostils” (EB1).

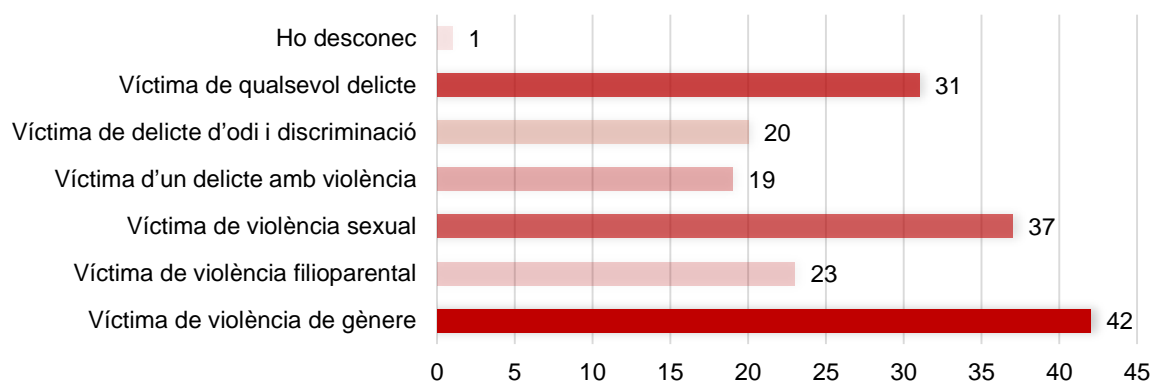
En algun cas puntual s'esmenta la dificultat per ser ateses en horaris de tarda o de cap de setmana o les dificultats de coordinació amb alguns serveis del territori.

Respecte a les funcions de les OAVD, més del 75 % de les persones enquestades ha assenyalat que coneix els serveis d'informació, assessorament i acompanyament a la víctima. En segon lloc, la intervenció i derivació i la coordinació de les ordres d'allunyament. Les menys conegudes són les funcions d'assessorament jurídic i atenció psicològica, que es consideren desconegudes per una mica més d'un terç de les persones enquestades. El desconeixement d'alguns serveis s'esmenta també als grups de discussió (GD1).

Gairebé la meitat de les persones enquestades (27) s'han coordinat el darrer mes amb l'OAVD, gairebé un terç (17) els darrers sis mesos, 4 el darrer any i 9 en alguna ocasió puntual.

La derivació a les OAVD en funció del delicte presenta diferències.

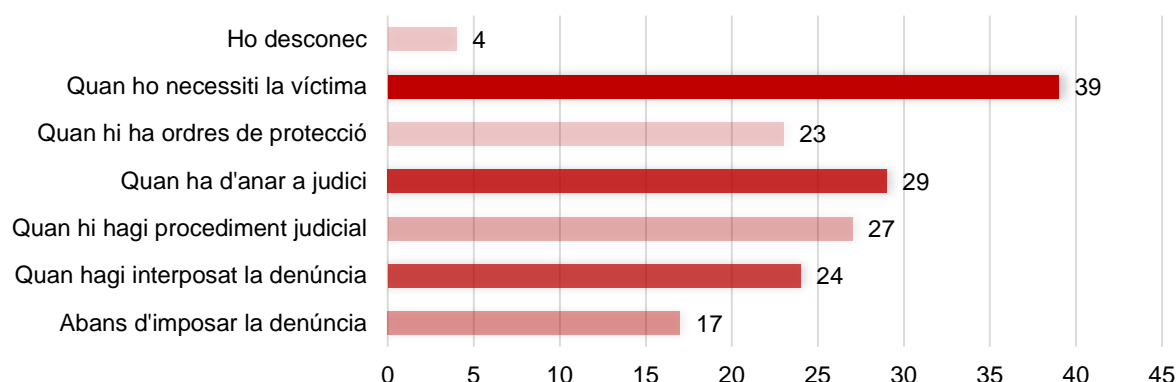
### Gràfic 2. Quines víctimes derivaries a l'OAVD? (n = 60)



Dues terceres parts de les persones enquestades hi derivarien principalment víctimes de violència de gènere i al voltant de la meitat, víctimes de violència sexual. La meitat consideren que qualsevol víctima de qualsevol delictes podria ser derivada a l'OAVD. Al voltant d'un terç de les persones enquestades hi enviarien víctimes de violència filioparental, de delictes amb violència i de delictes d'odi i discriminació.

Respecte al moment en què cal derivar, gairebé dos terços de les persones enquestades consideren que el criteri hauria de ser quan ho necessiti la víctima. Una quarta part de les persones enquestades consideren que ha de ser abans d'interposar la denúncia i la meitat considera que ha de ser quan ha d'anar a judici.

**Gràfic 3. En quin moment creus que es pot derivar la víctima a l'OAVD? (n = 60)**



La relació amb els òrgans judicials és un aspecte esmentat en diverses ocasions en els grups de discussió. Cal garantir, per exemple, que tothom tingui clar què cal notificar a les oficines; també falta coordinació i coneixença de les OAVD, a més del SAVD. Sovint no s'oficien les ordres de protecció (VIDO) o no s'ofereix l'atenció que la víctima necessita en un moment difícil del procés.

En l'àmbit judicial, la rebuda del ciutadà des del minut zero, quan arriba com a persona perjudicada, en el jutjat de guàrdia i des de comissaria. A la porta del jutjat de guàrdia, permet identificar i derivar amb criteri. Informació dels drets en el primer moment, de manera clara, senzilla i entenedora per a la ciutadania. La informació sobre drets s'ha burocratitzat i automatitzat ("signeu aquí" - full de drets). Quan hi ha presència hi ha visibilitat i es percep la necessitat. (GD3).

### 7.3. Propostes de millora en les polítiques i les normatives d'atenció a la víctima

Mapa de necessitats no cobertes que potser caldria assumir (GD1). Cobrir necessitats que no cobreix cap servei. Formació en tot tipus de violència (sexual, no només masclista; filioparental; gent gran...). Per incrementar la qualitat de l'atenció (per algunes persones aquesta formació no és prioritària (GD1). Jornades de coneixement dels diferents serveis (desconeixement del que fa cada servei, solapaments d'actuacions, evitar duplicitats, revictimitzacions i victimització secundària).

Atenció de qualitat a totes les víctimes del delictes. Més atenció directa i menys gestió (més presencialitat als jutjats). Més suport administratiu per poder fer atenció tècnica (GD1).

Problemàtiques específiques amb menors, persones amb malaltia mental o sense llar o gent gran. Seguiment a mitjà i llarg termini d'alguns casos. Recursos econòmics per a les víctimes, allotjament, etc.



Potenciar, visibilitzar i enfortir noves especialitzacions a les oficines per no solapar (p. ex.: la violència de gènere està sobreatesa). Centrar-se més en programes d'altres temàtiques: violència filiofamiliar amb fills majors d'edat, violència sexual (fins i tot la que no és VIGE), robatoris... (GD1).

Territorialitzar recursos fora de Barcelona. Repartiment en funció de característiques i necessitats del territori. No només Barcelona com a referent absolut de tots els sistemes de funcionament.

Revisar no tant els protocols (que en el fons impliquen els mateixos serveis i interlocutors), sinó els "algorismes d'actuació": circuits i punts de trobada dels protocols.

Més coordinació entre serveis. Reunions de coordinació com a factor clau per millorar les actuacions (GD1). Millorar la coordinació entre oficines i amb l'àrea (a vegades, amb accions molt simples com la trucada telefònica) (GD1). Racionalització de l'atenció de diferents serveis per evitar solapaments (GD1). Referent únic, mínima intervenció, no invasió professional: abans de la trucada, una coordinació professional (per evitar la incursió de molts professionals) (GD1).

Presencialitat als jutjats més enllà de la VIGE. Fortalesa: l'OAVD pot entrar als jutjats i hauria de poder fer l'acompanyament de manera integral (abans, durant i després del procés judicial) (GD1).

Dotacions de personal d'acord amb les necessitats potencials (estimació de la població que necessita el servei a cada territori) (GD1). Noció de servei públic i no externalització del servei. Externalització és precarització (GD1). Implicació del personal tècnic (condicions de treball, diferències salarials entre serveis o entre títols que es tenen) que no tenen sentit, reconeixement, visió de servei públic, visió social...) (GD1).

En general, quan la persona agressora és menor, l'atenció a la víctima no l'atén l'OAVD, sinó l'equip d'Atenció a la Víctima de Menors (AVM); es considera que hi hauria d'haver un únic servei, la qual cosa genera una necessitat d'incrementar recursos per poder cobrir-lo. És per això que es considera que primer caldria considerar la dimensió dels recursos esmerçats i després incorporar-hi els encàrrecs (GD1).



## 8. Punts forts del sistema i àmbits i àrees de millora identificats

### 8.1. Punts forts del sistema

El col·lectiu destaca l'alta implicació, motivació i cohesió dels equips de les OAVD. El tipus d'encàrrec i la feina enfocada a la persona, així com la via d'encàrrec i com es desenvolupa, donen sentit a la tasca. S'assenyala també l'amplitud relativa en el marge d'acció que, sense arribar al límit de l'estrès, permet treballar satisfactòriament. La incorporació de professionals joves (que genera diversitat d'edats en els equips) contribueix també a unes dinàmiques de col·laboració i a una complementarietat enriquidores i satisfactòries. El protocol d'acollida als i les professionals nous també ha ajudat en aquest sentit.

El fet de disposar de diferents professionals (juristes, treballadores socials i psicòlogues) fa que es puguin especialitzar les funcions depenent dels casos i les seves necessitats. La feina es fa de manera coordinada, multidisciplinària i experta. També l'equip administratiu està molt especialitzat i proporciona un suport de gran valor.

L'increment de la formació especialitzada i els processos i les estratègies d'autoformació amb píndoles formatives i processos de gestió compartida del coneixement per dominar i utilitzar els nous protocols, per exemple, i el fet de tenir el contacte i la interacció amb les diferents experteses de professionals en diferents àmbits (menors, presons...) també enriqueixen les dinàmiques de treball. També s'assenyala l'oportunitat de fer formacions especialitzades.

La flexibilitat organitzativa també és un punt fort: la facilitat per al desplaçament i la capacitat d'adaptació en la intervenció en casos es valoren com una qualitat que cal preservar.

Des del punt de vista de l'atenció a les víctimes, es valora la intervenció individualitzada i el fet de disposar d'instruments de qualitat, com els protocols de les oficines i centres penitenciaris. La incorporació de les TIC i les seves funcionalitats per a la intervenció (les videotrucades, el WhatsApp, el Teams o el OneNote, per citar-ne els més emprats) ha generat nous espais d'intimitat i proximitat que, contràriament al que semblava abans de la pandèmia, són molt útils i apreciats pel col·lectiu. També ha permès reforçar l'equilibri i la complementarietat de la presencialitat i el teletreball.

El fet de disposar d'una legislació favorable (Llei 4/2015 de l'Estatut de la víctima del delictes) i de ser punt de coordinació en l'atenció de la víctima també afavoreix la tasca.

Les OAVD són un recurs complementari a la resta de la xarxa de recursos que té un gran impacte en les persones usuàries. La participació en totes les comissions i les entitats locals i comarcals per fer difusió de la seva activitat també permet connectar-se a la xarxa territorial.

El cas específic de l'ARAV i el FORACAT dona forteses i permet no tenir dubtes. Com que són oficines virtuals, no hi ha llista d'espera i la intervenció és molt ràpida. La trucada la fa qualsevol membre de l'equip i en clau d'escolta activa i suport.

El protocol amb centres penitenciaris és també un exemple de bona coordinació que, en termes generals, és ben valorat i es considera un instrument de qualitat.

Es destaquen els acords amb les coordinadores provincials dels lletrats i lletrades de l'Administració de justícia, per coordinar accions per a l'atenció de les víctimes. Aquests acords funcionen arreu, excepte a Girona i Lleida, on es treballa per assolir aquesta mateixa coordinació.

En alguns casos també s'esmenta com a punt fort el fet que l'OAVD sigui davant del jutjat però no a dins (Lleida) o que hi ha molta fluïdesa en la feina perquè és un territori petit; també el fet que, amb menys població, es coneix tothom.

## 8.2. Àmbits i àrees de millora

La qüestió del referent únic en l'atenció és quelcom que s'ha repetit en diferents grups de discussió (GD0, GD2). Es constata que l'existència de multiplicitat de professionals, equips i serveis (especialment amb violència de gènere: ICD, Mossos, SAVD, SIAD...) no contribueix a una acció coherent i eficaç. Caldria definir millor els rols dels diferents professionals. Alhora, tots els serveis haurien d'estar centrats en la víctima amb mirada reparadora (GD3). En el cas de les OAVD, es considera que hi ha una manca de control de la intervenció d'inici a final per motius diversos, per la fragmentació dels equips que atenen les víctimes i la fragmentació del procés o per la gestió delegada al SAVD, que pot acabar generant una victimització secundària per la duplicitat d'accions i referents. El fet de tenir aquesta gestió delegada acaba configurant un servei "desdibuixat" per l'entrada del SAVD i també del SIOTVD. Es considera que les relacions entre l'OAVD i el SAVD i altres entitats no estan ben dibuixades.

Un àmbit reiterat de millora té a veure amb l'amplitud de les tipologies de les víctimes ateses. Es constaten mancances en l'atenció a altres víctimes per l'excessiva focalització en la violència de gènere. Caldria establir criteris de prioritització (més enllà de la VIGE) per abastar altres víctimes no ateses per cap servei.

Es debat sobre la necessitat que l'atenció de les víctimes estigui unificada en una sola oficina que aplegui tots els casos de l'atenció a les víctimes, independentment de l'edat de la persona agressora. La intervenció amb menors és molt diferent de la de les víctimes adultes (no hi ha seguiment ni intervenció intermèdia). Aquesta idea és compartida a tots els territoris excepte a l'SMAT de Barcelona i a les Terres de l'Ebre, tot i que en el darrer cas és degut a l'especificitat de l'organització d'aquest territori.

Es planteja amb força reiteració la sobrecàrrega de feina que genera una pèrdua de qualitat en pro de la quantitat. També l'existència i la proliferació de massa tasques administratives per mantenir bases de dades que resten temps i disponibilitat per a la feina pròpiament tècnica i especialitzada. Des del punt de vista de l'entorn laboral i els instruments de suport, s'esmenta el poc desenvolupament telemàtic específic per a les oficines i el fet que la nova base de dades sigui molt complicada i poc intuïtiva, fet que propicia que no compensi la inversió de feina i el servei que proporciona. Burocratitza molt la feina del personal tècnic.

També caldria considerar l'efecte de l'eliminació de la supervisió externa, en entorns laborals sotmesos a tensions emocionals rellevants. Com que tampoc hi ha cap supervisió de l'equip, els problemes i les disfuncions o les tensions no troben un espai per ser exposades en un marc de confiança, protecció i benestar professional.

La visibilització de les OAVD i dels serveis que ofereixen també permet plantejar marges de millora. Es constata que s'afavoreix que comptin amb les oficines quan són conegudes: "Quan no et veuen, no hi compten" (GD0). Hi ha també poca visibilització i difusió a les xarxes respecte a les funcions i els recursos disponibles. El mateix passa als jutjats, on les OAVD són poc conegudes, i no així els SAVD.

La qüestió del territori i la distribució dels serveis també és un tema recurrent. El fet de la desigual distribució de la població i els serveis i el fet que hi hagi pocs serveis descentralitzats (passa a Barcelona però també a Lleida, en certa mesura) dificulten l'atenció (a més de la sobrecàrrega de casos en algunes oficines respecte a d'altres, com ja s'ha esmentat). Estudiar la territorialització dels serveis és una necessitat a bastament identificada i esmentada en tot el procés diagnòstic. El territori planteja, a més, altres problemàtiques per a una atenció adequada a la víctima, que tenen a veure, per exemple, amb les característiques geogràfiques i de distribució d'altres serveis, com el transport públic, per exemple.

En l'atenció a les víctimes, cal plantejar també la qualitat dels espais judicials, que estan poc humanitzats, pel que fa a l'atenció a les víctimes adultes i encara més per als infants.

Les condicions laborals dels i les professionals de les oficines no són tampoc les idònies, atès que tenen un nivell inferior respecte a altre personal del Departament (tant personal tècnic com administratiu, que és auxiliar), sobretot tenint en compte la tasca que desenvolupen i la complexitat i la transcendència de les decisions que prenen o les orientacions que duen a terme.

La situació de l'oficina FORACAT planteja especificitats que s'allunyen del model de funcionament de les OAVD: la dependència d'altres serveis (delegació del Govern, Policia Nacional i Guàrdia Civil, oficines de la resta de l'Estat) o la manca d'autonomia per poder ser proactius en l'atenció a les víctimes i per les dificultats derivades dels diferents marcs normatius pel fet que algunes víctimes viuen fora de l'Estat espanyol.

Caldria desenvolupar una carta de serveis i derivacions organitzada per territoris i temàtiques (GD3). També un conjunt de recursos informatius, com poden ser les infografies, per informar del procés judicial d'una manera accessible i fàcil.

## 9. Conclusions i propostes

### 9.1. Conclusions

A Catalunya s'estima que hi ha 1,64 milions de persones que podrien considerar-se víctimes. D'aquestes, una quarta part (427.000 persones) denuncien els fets. Les OAVD atenen un 0,6 % (10.500 persones), que suposa un 2,4 % dels casos denunciats. Els casos atesos van creixent, i han passat de 7.200 l'any 2017 a 13.353 l'any 2021.

**Taula 10. Víctimes ateses a les OAVD**

Xifres de víctimes	% que atenen anualment les OAVD
1.645.322 persones es declararien víctimes d'un delictes a Catalunya	0,6 %
427.784 persones denunciarien	2,4 %

Font: OAVD.

El 57 % de víctimes ateses ho són per delictes de violència de gènere i violència domèstica, fonamentalment dones (90 % del total de casos atesos, aproximadament). Les edats més freqüents són dels 16 als 25 anys i dels 26 als 40 anys. Territorialment, la demarcació de Barcelona atén el 58 % de víctimes, seguit de Tarragona, amb un 16,5 %; Girona, amb un 12 %; Lleida, amb un 8 %, i les Terres de l'Ebre, amb un 3,6 %. Tenint en compte que Barcelona té un 73 % de la població i Tarragona un 8,5 %, es comprova que el pes percentual de víctimes ateses no es correspon amb el pes poblacional del territori. La taxa de delictes sí que ajuda a explicar els volums de víctimes ateses per territori. També cal tenir en compte que el fet d'incrementar el nombre d'oficines (en el cas de Barcelona que es va dividir en Ciutat de la Justícia i Barcelona comarques) va suposar un increment en el nombre de casos atesos.

Els delictes contra les persones (11 % del total) són els que més s'atenen a les OAVD (66,1 %), de manera que és el tipus de víctimes més representat, particularment el de lesions (18 %), maltractaments (10,24 %) i amenaces (10,24 %), en relació amb les víctimes de delictes contra el patrimoni (82 %), que suposen un 7,2 % de les víctimes ateses a les oficines.

La distribució territorial de professionals en relació amb el nombre i el percentatge de víctimes ateses ofereix una situació irregular: a Barcelona (CJ i comarques) el percentatge de víctimes respecte al total i el percentatge de professionals respecte al total està desequilibrat, fet que genera llistes d'espera que es procuren mitigar amb els cribratges dels casos més greus o més urgents. A Tarragona, la relació és equilibrada i, a la resta de demarcacions, el percentatge de professionals és superior al percentatge de víctimes ateses.

El tipus d'actuació és sobretot de primer contacte i informació (68 % de les víctimes), seguit de les coordinacions amb altres serveis (10 %) i, per contra, l'atenció psicològica només arriba a l'1 % de les víctimes. L'evolució del nombre de demandes a les OAVD ha anat augmentant progressivament els darrers anys:

**Taula 11. Demanda d'atenció a les OAVD**

	2017	2018	2019	2020	2021
Total	7.200	9.632	10.000	10.549	13.353

Font: OAVD.

Les OAVD fan una bona acollida i valoració de cada víctima que atenen: en detecten les necessitats i avaluen l'impacte del fet delictiu i el risc de noves agressions.

Estableixen el pla de treball inicial i el programa de seguiment (orientació i atenció judicial, gestió de mesures de protecció, acompanyament en seu judicial, programa d'atenció psicològica, etc.) en funció de la casuística concreta.

Informen correctament sobre els diferents serveis i recursos disponibles, adaptats a la víctima concreta. Així mateix, informen sobre possibles indemnitzacions i ajudes públiques a què poden accedir les víctimes.

Els i les professionals de les OAVD disposen anualment de formació especialitzada.

Vetllen per la protecció integral i efectiva de les víctimes en situació de risc; les informen sobre els dispositius de protecció i es coordinen amb els cossos policials davant de situacions de risc i emergència.

Compleixen de manera satisfactòria la funció de punt de coordinació de les ordres de protecció de violència domèstica i de gènere (informen la víctima de la situació processal i penitenciària de la persona agressora, la informen de l'abast i la vigència de les ordres de protecció, etc.).

Seguint el mandat de la Llei 4/2015 de l'Estatut de la víctima del delictu, les OAVD compleixen satisfactòriament els encàrrecs encomanats següents: informar les víctimes dels seus drets, traslladar la informació dels moviments penitenciaris de les persones agressores a les víctimes del delictu, dur a terme els informes de valoració de necessitats sol·licitats pels òrgans judicials i gestionar els acompanyaments al judici oral de les víctimes que presenten la necessitat de suport emocional.

Les OAVD arriben molt més a les dones que als homes (malgrat que, segons l'enquesta de victimització ja esmentada, homes i dones són en igual mesura víctimes de delictes). Això es correspon també amb el tipus de delictes majoritaris que atenen les OAVD (violència de gènere, violència domèstica i delictes sexuals) i és degut al fet de ser punt de coordinació per a la VIGE. Cal, però, fer una reflexió respecte a com es pot arribar a altres víctimes d'altres delictes. Les OAVD no haurien de poder donar resposta només a delictes greus o a determinats tipus de delictes per sobre d'altres.

## **9.2. Propostes**

Les propostes de millora de l'atenció a la víctima del delictu s'han organitzat a partir de quatre eixos:

1. Els principis en què s'ha de basar l'actuació adreçada a les víctimes i que l'han d'orientar.
2. El model d'actuació amb víctimes, que concreta i orienta les accions adreçades a les víctimes, en una perspectiva àmplia, universal i multidisciplinària.
3. El model d'organització i provisió del servei, que assenyala els elements principals que cal estructurar i gestionar quant a recursos humans, materials i funcionals, que han de permetre proporcionar un servei de qualitat a les víctimes.
4. Els aspectes de comunicació i difusió de l'activitat al conjunt de la societat, que permetran un millor coneixement d'aquest servei i l'aproparan a totes les persones que el necessitin, independentment del seu perfil.

### **9.2.1. Principis**

L'atenció a la víctima del delictu ha de disposar d'un conjunt de principis explícits que haurien de fixar la manera com cal organitzar, gestionar i proporcionar el servei d'atenció.

Els principis fonamentals, proposats des de l'àmbit territorial de Tarragona són:

#### **Principi d'universalitat**

Tota persona que hagi estat víctima (o presumpta víctima) d'un fet delictiu és usuària potencial del servei i pot sol·licitar l'atenció de les oficines.

#### **Principi de proximitat**

S'ha de garantir l'accés a les oficines de tots els ciutadans i ciutadanes, tant pel que fa a la seva **ubicació física** (proximitat física a partir de la descentralització territorial) com a la **identificació del servei** (informació a l'abast de tothom, telèfon de referència, informació de les oficines en llocs estratègics). També s'ha de garantir l'accés als serveis comunitaris del territori de referència de les víctimes.

#### **Principi d'especialització professional**

Les oficines han de ser ateses per professionals especialitzats, amb la formació acadèmica i els coneixements adients. Les figures professionals més idònies són les de treballador/a social, psicòleg/oga i jurista, tot i que, en funció del model que s'estableixi, no serà necessari que hi conflueixin totes tres. És imprescindible el suport administratiu.

#### **Principi de coordinació interinstitucional**

Les oficines han de treballar en estreta coordinació i complementarietat amb altres serveis comunitaris, departaments o entitats de suport a les víctimes, evitant reiteracions en les actuacions a partir de l'establiment de protocols de coordinació i de derivació.

#### **Principi d'immediatesa**

Les oficines han de poder oferir una resposta a la víctima amb la màxima immediatesa possible, bé a partir de l'atenció immediata (personal o telefònica) o bé de la concertació de cita.

I el grup motor afegeix també cinc principis més que els complementen:

#### **Principi de personalització/individualització**

L'atenció a la víctima ha de respondre de manera específica a les necessitats i el perfil de cadascuna de les víctimes i procurar un ajustament dels serveis i l'acompanyament a les esmentades característiques i circumstàncies.

#### **Principi d'integració**

Per oferir un servei de qualitat a la víctima del delictu, es considera necessari integrar tots els serveis en una única oficina de referència, coneguda i reconeguda per tots els serveis i ens que tracten en algun moment amb víctimes del delictu.

#### **Principi d'integralitat**

Les víctimes són persones en una situació de necessitat i vulnerabilitat que s'ha de considerar en el seu conjunt i no d'una manera fragmentada. La qualitat en el servei a la víctima també es basa en l'atenció integral i holística al conjunt de problemàtiques i necessitats que presenta que estan interrelacionades.

#### **Principi d'interdisciplinarietat**

En conseqüència del punt anterior (integralitat), cal considerar la necessitat d'abordatges interdisciplinaris en els quals l'aportació de cadascun dels i les professionals des dels seus àmbits d'expertesa respectius es reforça i complementa tot generant respostes múltiples que aborden més acuradament la situació que cada víctima planteja.

## **Principi de reparació**

L'atenció a la víctima té un caràcter eminentment reparador i, per tant, ha de contribuir a la normalització i recuperació més ràpida de la vida d'aquella persona abans de ser víctima. Suposa un esforç per reparar i restablir les millors condicions de vida i de benestar que el fet delictiu ha alterat sovint traumàticament.

### **9.2.2. Model d'actuació amb víctimes**

A partir dels principis anteriors, la literatura revisada, el treball de camp i l'experiència de les OAVD, cal igualment establir un model d'actuació amb víctimes que podria perfilar-se a partir dels elements següents:

#### **Població destinatària**

La intervenció de les OAVD s'hauria de poder oferir a tot tipus de víctimes de tot tipus de delictes i, per tant, se n'hauria d'ampliar l'actuació a altres delictes com els delictes sexuals (especialment a partir de l'aprovació de la llei).

#### **Situacions específiques**

Cal procurar una atenció especialitzada a determinades categories específiques de víctimes, en concret: persones estrangeres; víctimes de violències masclistes i en especial per delictes contra la llibertat sexual (víctimes de VIGE i de violència sexual que representen el 68 % de les víctimes ateses a les OAVD); també cal considerar les víctimes dels delictes de tràfic d'éssers humans i delictes d'odi, i també l'especificitat i especial vulnerabilitat quan es tracta de nens, nenes i adolescents.

#### **Referent únic**

La víctima necessita un referent únic a qui poder-se adreçar, que segueixi tot el seu procés i que actuï com a únic interlocutor per al seguiment del cas. Aquesta demanda ha estat clarament identificada com a mesura optimitzadora del servei, millora de la qualitat i factor que evita la revictimització quan a una mateixa víctima, en situacions difícils i al llarg del procés que segueix, se li adrecen diferents professionals, de diferents serveis, i hi ha d'interlocutar. En relació amb la referència única, cal vincular la necessitat que cap programa sigui externalitzat. L'OAVD hauria de funcionar també com a equip únic d'atenció de la Generalitat.

#### **Enfocament multidisciplinari**

L'atenció a la víctima requereix un enfocament multidisciplinari que ha de ser compatible amb l'anterior criteri de referent únic. Aquest abordatge ha de permetre atendre les diferents necessitats que pugui tenir una víctima que tenen a veure amb aspectes personals, psicològics o legals. En relació amb l'atenció psicològica, caldria unificar els criteris d'intervenció.

#### **Intervenció individual, grupal**

L'atenció a víctimes és essencialment una actuació individualitzada i, per tant, individual; ara bé, no hauria d'excloure, en els casos que sigui convenient i acceptat per les víctimes, desenvolupar actuacions grupals.

Respecte a totes elles, cal millorar la difusió del nostre servei i dels serveis en general; la coordinació amb la xarxa de recursos especialitzats (no duplicar, cobrir totes les necessitats), i la comprensió dels missatges (traducció —revisió de l'article 9.4 de la Llei 4/2015—, adaptació del llenguatge als menors). També cal millorar la formació dels professionals de les OAVD pel que fa a aquestes i altres problemàtiques específiques.

#### **Territorialització/proximitat dels serveis**

Cal aproximar els serveis a la ciutadania per garantir l'accés de víctimes de zones rurals o poc poblades als serveis. En aquest sentit, és rellevant assenyalar que la implantació territorial d'un servei fa que en el territori corresponent augmenti clarament la demanda. Aquesta dinàmica es pot comprovar mitjançant l'anàlisi de les dades de creació a Barcelona de l'equip de Barcelona comarques: la creació de l'equip l'any 2021 va fer disparar el creixement de demandes, de manera



que es va arribar a un augment de 2.109 casos. L'increment màxim anterior en el territori de Barcelona havia estat de 889 casos.

Actualment, el nombre de professionals amb de què disposen els serveis d'atenció a les víctimes del Departament de Justícia, Drets i Memòria ja no permet donar una resposta ràpida i completa a aquest augment progressiu de la demanda. Caldria, doncs, publicitar més els serveis, al mateix temps que es doten suficientment i progressivament del personal necessari per fer front al creixement actual i al que pugui produir-se com a resultat de la difusió, la territorialització i la distribució de personal propi a tots els partits judicials; caldria fer-ho d'acord amb la mida poblacional.

Es considera necessari també la presència de les OAVD als jutjats de guàrdia no només de VIDO (integració plena en el sistema judicial).

### **9.2.3. Model organitzatiu i de provisió del servei**

A més del model d'actuació, és important concebre el model organitzatiu i de provisió d'aquest servei únic, propi de l'Administració i de caràcter interdisciplinari. En parlar del model organitzatiu cal considerar els diferents recursos necessaris per configurar-lo i, concretament, cal parlar de recursos humans, recursos materials i recursos funcionals.

#### **Recursos humans**

El model ha d'establir amb claredat la definició de les funcions de cada professional en funció de la seva tipologia.

El model organitzatiu ha de clarificar perfils i funcions professionals i també el sistema de formació i gestió del coneixement. La primera part té a veure amb l'actualització dels perfils professionals d'aquest àmbit i les seves necessitats formatives i la segona part té a veure amb l'aprenentatge que una organització funcional genera, que cal posar en valor i distribuir a tota l'organització com un mecanisme de millora intern. Aquesta gestió del coneixement és especialment rellevant en organitzacions altament especialitzades com és el cas de les OAVD.

També cal desenvolupar un model de supervisió dels i les professionals per garantir el desenvolupament òptim de les seves funcions i l'afrontament adequat de les situacions d'estrès o tensió que la mateixa feina genera per la seva naturalesa.

#### **Recursos materials**

Es considera imprescindible establir el marc de col·laboració necessari a fi que els espais judicials per a l'atenció de les víctimes no contribueixin a revictimitzar-les. En aquest context cal fer especial referència a les necessitats dels nens i nenes que han de viure aquestes situacions: calen espais específicament condicionats per poder fer les entrevistes en les condicions que aquestes persones requereixen.

#### **Recursos funcionals**

En el capítol de recursos funcionals cal considerar l'estructura organitzativa, no només de les oficines, sinó també dels circuits de comunicació i coordinació amb la resta de serveis que atenen o tracten víctimes de delictes. En el marc dels recursos funcionals i en relació amb la coordinació esmentada amb altres serveis, és important considerar la importància i les implicacions de ser punt de coordinació per al tractament de la VIGE (que suposa el 80 % de casos atesos). La coordinació amb els cossos policials i la xarxa de recursos especialitzats és també clau per no duplicar serveis i, per contra, arribar a cobrir totes les necessitats de les víctimes. Cal en qualsevol cas evitar la confusió que genera en les víctimes la dispersió de serveis i estudiar la possibilitat de constituir una finestra única 24 h / 365 dies (telèfon unificat, un únic correu electrònic o altres sistemes d'atenció a les víctimes) que derivés a cada servei específic segons la demanda.

En aquest àmbit cal destacar la necessitat d'una millor coordinació amb els òrgans judicials perquè les derivacions a les OAVD es duguin a terme en la fase inicial i no en la fase d'execució de la sentència, i respecte a altres aspectes rellevants.



També és important que la base de dades sigui realment operativa, com també poder tenir accés a la documentació judicial (comunicació i bases de dades).

Els recursos funcionals també han de considerar el calendari i els horaris d'actuació i, en aquest context, cal plantejar si s'han de crear guàrdies o modificar els actuals horaris i la disponibilitat del servei.

Finalment, en l'àmbit dels recursos funcionals, cal esmentar la necessitat d'establir mecanismes d'avaluació i seguiment de la pràctica i les necessitats, orientats a millorar la detecció de la victimització institucional i les males praxis, així com per identificar igualment pràctiques de referència.

L'àmbit territorial de Tarragona va fer una anàlisi de les atribucions i els encàrrecs de les OAVD per determinar-ne a continuació una missió i una visió de futur. El resultat és la taula que es reproduïx a continuació i que concreta de manera clara la necessitat d'esdevenir un punt referencial únic per a l'atenció a les víctimes del delictes:

**Taula 12. Atribucions i encàrrecs bàsics de les OAVD**

Atribucions	Encàrrecs bàsics	Missió	Visió
Com a punt de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Possibilitar els ajuts que siguin sol·licitats per la víctima o que resultin necessaris (<i>protocol</i>).</li> <li>– Assignar l'assistència i la protecció adequades a les necessitats de la víctima i facilitar l'accés a temps real als ajuts que sol·licitin (<i>protocol</i>).</li> </ul>	Tenir coneixement de totes les ordres de protecció que es dictin en el territori de referència i gestionar (coordinar) l'assistència i la protecció a la víctima, tot facilitant-li l'accés directe als ajuts, als serveis especialitzats i als mitjans de seguretat que necessiti.	Ser el punt referencial de totes les actuacions assistencials que es duguin a terme amb les víctimes de violència domèstica que tenen l'ordre de protecció.
Com a oficines d'atenció a les víctimes de violència domèstica	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Informar sobre la possibilitat de sol·licitar l'ordre de protecció i facilitar-ne els tràmits.</li> <li>– Informar permanentment la víctima sobre la situació processal de la persona imputada, així com sobre l'abast i la vigència de les mesures cautelars adoptades, prenent la iniciativa de contactar amb la víctima i avançant-se a les seves possibles necessitats (<i>protocol</i>).</li> </ul>	Garantir que tota víctima de violència domèstica disposi de la informació especificada i de la informació sobre els seus drets i al mateix temps oferir-li la possibilitat de rebre una atenció i un seguiment personalitzats des de l'Oficina.	Ser el punt referencial de la informació i el seguiment dels aspectes processals, facilitar a la víctima l'accés a l'assistència jurídica i als serveis comunitaris o especialitzats que necessiti, amb la màxima celeritat.
Com a oficines d'atenció a les persones que han estat víctimes de delictes en general i que, voluntàriament, sol·liciten ser ateses	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Atenció, contenció, informació i suport a les víctimes.</li> <li>– Acompanyament a judici, si escau.</li> <li>– Derivació a altres recursos, si escau.</li> <li>– Tramitació advocat d'ofici, si escau.</li> <li>– Seguiment i suport al llarg del procés judicial.</li> </ul>	Atendre les demandes de la víctima, oferir-li la informació que necessiti així com el suport i la contenció emocional pertinent, fer el seguiment de les actuacions judicials i facilitar-li l'accés als serveis socials o especialitzats, si així fos necessari.	Ser el punt referencial d'informació, contenció, suport i derivació de les víctimes tot garantint que tinguin accés als ajuts i l'atenció integral que necessitin de la manera més ràpida i simple possible, a fi d'evitar els efectes de la victimització secundària.

Font: OAVD Tarragona.

#### 9.2.4. Aspectes de difusió i comunicació

Un darrer aspecte important en el desenvolupament d'un model d'atenció a la víctima del delictes amb vocació universal i adequadament territorialitzat ha de considerar necessàriament un pla de difusió i

comunicació de l'activitat o servei. En la fase diagnòstica s'ha posat de manifest no només que les OAVD atenen una fracció molt petita de les víctimes, i també víctimes d'uns determinats tipus de delictes, sinó que també la seva tasca és sovint poc coneguda o directament desconeguda pel conjunt de la ciutadania i també per bona part de professionals d'altres àmbits que treballen amb víctimes, les atenen o s'hi relacionen.

Per totes les raons anteriors, cal establir un pla que inclogui diferents destinataris de la informació que, al seu torn, ha de tenir diferents formats i registres (més específic i elaborat quan s'adreça a professionals del sector o que atenguin víctimes i més planer i entenedor en tot allò que s'adreça al conjunt de la ciutadania).

TERCERA PART  
**PLA ESTRATÈGIC D'ATENCIÓ  
A LA VÍCTIMA**

## 10. Visió i missió en relació amb l'atenció a la víctima

Un pla estratègic és un document que expressa les línies d'acció a fi de millorar, potenciar, enfortir o desenvolupar un àmbit d'actuació. Per fer-ho, ha de poder imaginar un escenari futur òptim que ajudi a perfilar quines actuacions cal fer per arribar-hi. Aquest escenari de futur és el que s'anomena *visió*. D'altra banda, la visió es complementa amb una segona formulació, que expressa o defineix la feina o tasca principal que ha de caracteritzar aquell àmbit de treball. Aquesta segona formulació és el que s'anomena *missió*.

A partir de la visió i la missió de les oficines d'atenció a la víctima del delictes i de la diagnosi sobre la seva situació actual, es pot delimitar el marc d'actuacions que han de portar de l'escenari actual a la situació desitjada.

A continuació, es presenten la visió i la missió de les OAVD.

### 10.1. Visió de les oficines d'atenció a la víctima del delictes

La visió que l'equip motor ha consensuat, que expressa els trets característics principals que haurien de tenir les OAVD en un futur es concreta en els termes següents:

Oficines que estan obertes i són accessibles a qualsevol persona que se senti víctima d'un delictes i que desenvolupen diferents actuacions en funció de les necessitats de les víctimes, per facilitar-ne la reparació i la recuperació. Estan presents a tot el territori, com a referents únics i preceptius des del primer moment. Disposen d'equips professionals multidisciplinaris i propis de l'Administració, especialitzats en l'atenció integral a les víctimes. Tenen competències clares i ben delimitades. Estan connectades i coordinades amb altres serveis, que les reconeixen com a centre de coordinació de totes les actuacions a les víctimes. Són visibles, conegudes i reconegudes per la seva tasca.

### 10.2. Missió de les oficines

A partir de la formulació anterior i de manera complementària, la missió de les oficines expressa de forma sintètica l'acompliment de l'encàrrec d'atenció que han de desenvolupar i s'expressa en els termes següents:

Acollir i atendre persones que són o se senten víctimes d'un delictes, des del primer moment, de manera individualitzada, a fi de detectar-ne les necessitats i dissenyar un pla d'intervenció que els ofereixi una atenció integral. Inclou la informació, l'orientació i l'assessorament sobre els drets que tenen com a víctima i l'acompanyament en el seu procés de reparació i recuperació.

## 11. Àmbits d'actuació, objectius i estàndards de qualitat

El Pla estratègic del Departament de Justícia, Drets i Memòria per millorar l'atenció a la víctima del delictes preveu, d'una banda, consolidar els punts forts que ja hi ha i, de l'altra, incidir en els punts febles i desenvolupar els aspectes que calen i que impliquen altres mesures.

L'eix articulador de l'atenció a la víctima del delictes ha de ser justament la mateixa víctima i, en el Pla estratègic, tots els plans i les accions proposats sempre parteixen d'aquesta idea i consideren la víctima com a element nuclear a la qual necessàriament s'han d'adreçar. És en aquest sentit que cal que el Pla prevegi clarament:

### **Aspectes clau en l'atenció a la víctima del delictes que preveu el Pla estratègic de manera prioritària**

- Les característiques, les circumstàncies, el perfil i la tipologia de víctima (en funció de qualsevol tipologia de delictes), així com les seves necessitats específiques.
- Que la víctima del delictes no sigui revictimitzada com a conseqüència de la no observació dels diferents elements que han de caracteritzar una actuació ràpida, professional, especialitzada i propera per atendre les seves necessitats.
- Que disposi, en el moment que esdevé víctima (en el marc de la informació adreçada a tota la població), de la informació necessària per poder adreçar-se a aquest servei el més aviat possible, a partir de l'ocurrència del fet delictiu que la converteix o la fa sentir víctima.
- La necessitat de ser atesa de la manera més accessible i més propera al seu territori possible.
- Que disposi d'una persona com a referent únic durant tot el procés, sense menystenir que pugui tenir al mateix temps altres suports provinents d'altres professionals dels equips en funció de la seva situació i necessitats.
- Que l'atenció arribi per part d'un únic professional i de manera individualitzada quan calgui o també de manera multidisciplinària o interdisciplinària i/o grupal si ho necessita.
- Que sigui atesa en espais adequats per poder desenvolupar la tasca de suport sense afegir elements estressants i potencialment revictimitzadors, tant a les oficines com en els espais dels jutjats.
- Que pugui disposar de recursos en línia que complementin i/o estenguin els necessaris recursos presencials de proximitat.
- Que la resta de recursos i serveis reconegui en l'oficina que li dona suport (OAVD) el rol de referència en la prestació d'altres serveis i informi i eventualment derivi la víctima del delictes el més aviat possible.

L'atenció a la víctima del delictes ha de partir del doble vessant esmentat anteriorment de consolidació de punts forts i millora dels febles, i de la necessitat que tota la ciutadania disposi d'informació pública sobre el servei a fi que, quan algú esdevé o se sent víctima, sàpiga on ha d'adreçar-se. Cal considerar, com s'acaba de ressaltar, les diferents tipologies de víctimes i garantir un accés fàcil al recurs i la seva proximitat, que aquest recurs sigui una referència clara per a qualsevol altre servei o dispositiu pels quals puguin passar les víctimes i que permeti fer una atenció específica en funció de les necessitats de cada cas.

Per començar a estructurar el Pla, s'ha partit de set àmbits o eixos d'actuació estratègica:

1. L'equip multidisciplinari
2. El referent únic
3. La intervenció tècnica

4. La territorialització
5. La cura dels i les professionals
6. El treball en xarxa: coordinació i col·laboració amb d'altres
7. La comunicació i la difusió

Per a cada àmbit s'han identificat els aspectes que cal millorar, els objectius estratègics i les accions que els desenvoluparan.

Una vegada es concreten els objectius estratègics, cal concretar accions. Es tracta de plantejar-se què cal fer per passar de les OAVD i estructures actuals a les desitjades i també quines prioritats, quins plans, quines accions cal dissenyar, amb quina proposta temporal d'execució i de seguiment.

### 1. Equip multidisciplinari

Els equips d'atenció a la víctima són multidisciplinaris perquè han de donar resposta a necessitats de diferents tipus (psicològiques, personals, socials, legals...) a partir d'abordatges diferents (especialitats *multi-* o *inter-*, segons les necessitats).

**Taula 13. Proposta d'objectius estratègics i accions relacionades amb la multidisciplinarietat**

Aspectes que cal millorar (per donar millor resposta a les víctimes)	Objectius estratègics	Accions
<ul style="list-style-type: none"> <li>– El model d'intervenció que combini l'actualització especialitzada d'un únic professional amb actuacions multiprofessionals o interdisciplinàries quan sigui necessari.</li> <li>– La disponibilitat de totes les especialitats professionals necessàries per a una intervenció adequada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Especialitzar les intervencions (monodisciplinàries, multidisciplinàries, interdisciplinàries) de les OAVD d'acord amb les necessitats de les víctimes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Especialitzar els i les professionals amb accions formatives.</li> <li>– Establir criteris d'assignació dels casos segons l'expertesa i especialitat dels i les professionals.</li> <li>– Crear sinergies entre grups professionals de les diferents oficines.</li> <li>– Determinar quan calen actuacions interdisciplinàries (segons la complexitat del cas).</li> </ul>

Font: Elaboració pròpia.

### 2. Referent únic

Les OAVD han d'esdevenir el referent únic tant des del punt de vista de la víctima, que ha d'identificar clarament quin és el servei que l'atendrà, com per al conjunt del sistema de recursos i serveis pels quals les víctimes poden passar.

**Taula 14. Proposta d'objectius estratègics i accions relacionades amb el referent únic**

<b>Aspectes que cal millorar (per donar millor resposta a les víctimes)</b>	<b>Objectius estratègics</b>	<b>Accions</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– La reducció del nombre de referents que té la víctima dins el Departament de Justícia, Drets i Memòria.</li><li>– La coordinació amb altres serveis externs al Departament de Justícia, Drets i Memòria.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Proporcionar un referent únic a la víctima que li proporcionï seguretat, confiança.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Unificar les funcions del SAVD i de l'AVM dins les OAVD.</li><li>– Mantenir un únic referent per a la víctima dins l'oficina.</li><li>– Promoure la creació d'un telèfon únic de tots els serveis de víctimes (com un 012 de víctimes).</li></ul>

Font: Elaboració pròpia.

### 3. Intervenció tècnica / seqüència

La intervenció tècnica comprèn el conjunt d'actuacions adreçades a les víctimes que es poden descriure en forma de seqüència tipus que comença per l'atenció inicial de la víctima, la determinació de les seves necessitats i les accions que se'n deriven i que s'acaba quan la víctima considera que està reparada o quan decideix finalitzar la relació.

**Taula 15. Proposta d'objectius estratègics i accions relacionades amb la intervenció tècnica**

<b>Aspectes que cal millorar (per donar millor resposta a les víctimes)</b>	<b>Objectius estratègics</b>	<b>Accions</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– La intervenció i la seqüència de les OAVD.</li><li>– La intervenció segons les necessitats i no per tipus de delictes.</li><li>– El coneixement de l'opinió de les víctimes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Establir criteris d'intervenció comuns.</li><li>– Establir criteris d'avaluació (de necessitats i de resultats) per part del o la professional i per part de la persona usuària.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Actualitzar el programa marc (pla de treball, els programes d'intervenció i el seguiment).</li><li>– Actualitzar l'instrument de detecció de necessitats per a totes les víctimes.</li><li>– Millorar la detecció de necessitats.</li><li>– Elaborar un sistema de valoració de la satisfacció de l'atenció rebuda.</li><li>– Definir el model de presencialitat/virtualitat.</li></ul>

Font: Elaboració pròpia.

### 4. Territorialització

L'atenció de qualitat a la víctima ha de tenir en compte la proximitat del servei i la seva accessibilitat; per aquest motiu, cal considerar la distribució de les OAVD al territori en funció del volum de víctimes i dels territoris on no hi ha disponibilitat del servei.

**Taula 16. Proposta d'objectius estratègics i accions relacionades amb la territorialització**

<b>Aspectes que cal millorar (per donar millor resposta a les víctimes)</b>	<b>Objectius estratègics</b>	<b>Accions</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– La proximitat dels serveis d'atenció a les víctimes en els territoris en què no n'hi ha, garantint la proximitat del servei a tot el territori català (urbà i rural) i evitant els desplaçaments llargs de les víctimes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Apropar els serveis a la ciutadania i que siguin de fàcil accés per a les víctimes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Crear oficines fixes en totes les poblacions importants, amb una seu principal en totes les direccions territorials i gerències actuals i amb subseus a les poblacions importants.</li><li>– Crear petites oficines mòbils que cobreixin determinats dies a la setmana territoris amb poblacions més petites.</li><li>– Estudiar la possibilitat de crear oficines virtuals per reforçar l'accessibilitat en territoris d'alta dispersió poblacional; (valorar-ne la utilitat i l'ús (alternativa, complementària o com a ampliació donant resposta a necessitats que ara no s'aborden).</li></ul>

Font: Elaboració pròpia.

## **5. Cura dels i les professionals**

El treball amb víctimes de delictes està exposat a molts factors i circumstàncies potencialment estressants i desgastadors. En aquests contextos és molt important incorporar tots els mecanismes que anticipen riscos, minimitzen aquests factors, empoderen els i les professionals perquè la feina sigui el menys estressant possible i procurin espais i recursos per analitzar-los, comprendre'ls i identificar possibilitats de millora. Entre aquests mecanismes cal esmentar la formació, l'avaluació i la supervisió professional.

**Taula 17. Proposta d'objectius estratègics i accions relacionades amb la cura dels i les professionals**

<b>Aspectes que cal millorar (per donar millor resposta a les víctimes)</b>	<b>Objectius estratègics</b>	<b>Accions</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– El benestar professional dels i les professionals que atenen víctimes del delicte.</li><li>– Els mecanismes d'anàlisi, seguiment i supervisió de casos.</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>– Dissenyar un pla per a la incorporació de la supervisió als equips.</li><li>– Dissenyar l'avaluació per a la millora de les actuacions mitjançant la satisfacció de la víctima i l'autoavaluació de la pròpia tasca.</li><li>– Dissenyar un pla de formació adreçat als i les diferents professionals de les OAVD.</li></ul>

Font: Elaboració pròpia.



## 6. Treball en xarxa: coordinació i col·laboració amb d'altres

Atès que hi ha diferents serveis i agents que tracten amb víctimes, és imprescindible millorar els mecanismes de coordinació i informació amb el conjunt dels agents, a partir d'un mapa de recursos en el qual es puguin identificar amb claredat quins agents són i quines són les seves atribucions. A partir d'aquest mapa, cal establir els mecanismes de coordinació que articulin el conjunt del sistema.

### Taula 18. Proposta d'objectius estratègics i accions relacionades amb el treball en xarxa i la coordinació

Aspectes que cal millorar (per donar millor resposta a les víctimes)	Objectius estratègics	Accions
<ul style="list-style-type: none"><li>– Els mecanismes de coordinació dels diferents agents implicats.</li><li>– Les estratègies per al coneixement i el reconeixement (entre els diferents agents implicats).</li><li>– La no duplictat en la intervenció.</li><li>– La no revictimització.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Impulsar el reconeixement de l'àmbit competencial propi en relació amb l'especialització de la resta d'àmbits i agents que treballen amb víctimes per garantir la cobertura integral de les necessitats de les víctimes i evitar els solapaments i les llacunes.</li><li>– Impulsar espais de treball en xarxa per millorar la coordinació i la col·laboració amb els altres serveis.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Crear el mapa de serveis d'atenció a la víctima amb una delimitació de les funcions de cada recurs i els mecanismes de la seva actualització.</li><li>– Crear protocols d'actuació específics en el marc d'acords de col·laboració entres serveis.</li><li>– Impulsar i incorporar les comissions interdepartamentals, interinstitucionals... amb els diferents agents implicats.</li><li>– Crear grups de treball: temàtics, territorials, amb altres serveis... amb la finalitat de compartir bones praxis i gestió de casos entre els diferents implicats, compartir novetats legislatives i les interpretacions de cada agent.</li><li>– Estudiar el paper de la TPS en l'àmbit de les víctimes.</li></ul>

Font: Elaboració pròpia.

## 7. Comunicació i difusió

La comunicació de la tasca de les OAVD té diversos àmbits i destinataris: d'una banda, els i les professionals i les unitats i els serveis del Departament de Justícia, Drets i Memòria i de la resta de Departaments de la Generalitat de Catalunya; de l'altra, la resta d'institucions públiques i privades que tenen relació amb les víctimes, i finalment el conjunt de la ciutadania. Cada col·lectiu o grup destinatari ha de disposar de la informació adequada que situï l'atenció a la víctima i la naturalesa i la disponibilitat de les seves actuacions.

**Taula 19. Proposta d'objectius estratègics i accions relacionades amb la comunicació i la difusió**

<b>Aspectes que cal millorar (per donar millor resposta a les víctimes)</b>	<b>Objectius estratègics</b>	<b>Accions</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>– La visualització de l'Oficina.</li><li>– La identificació clara del servei.</li><li>– El reconeixement del servei.</li><li>– La cooperació i la coordinació interinstitucional i amb serveis perquè coneguin amb detall el que oferim perquè facin de pont de difusió.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Informar la població i els sectors que tracten amb víctimes sobre les OAVD i el seu servei.</li><li>– Implicar tots els serveis comunitaris i institucionals com a difusors de la tasca de les OAVD.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Informació a la població general a través de mitjans de comunicació (premsa, TV, ràdio, xarxes socials) amb campanyes de comunicació.</li><li>– Informació dins els espais judicials i d'execució penal per a la població (infografies, tríptics...).</li><li>– Jornades informatives i formatives adreçades a operadors judicials.</li><li>– Campanyes informatives adreçades a l'Administració i als serveis comunitaris.</li></ul>

Font: Elaboració pròpia.

## 12. Proposta d'accions estratègiques

El document sobre la millora de les OAVD identifica els anteriors set àmbits o eixos d'actuació estratègica, que es podrien aglutinar en cinc plans:

### **Com ha de ser la intervenció amb la víctima**

- Els equips (equip multidisciplinari, referent únic i territorialització).
- La intervenció tècnica.

### **Com cal incorporar la millora permanent en l'atenció a la víctima**

- La supervisió i la millora continuada (la cura dels i les professionals).

### **Com s'ha d'optimitzar la coordinació per a la millor atenció a la víctima**

- La coordinació i el treball en xarxa.
- La comunicació.

Cadascun dels plans contenen les accions que ja s'havien identificat, per respondre als diferents objectius estratègics. De cada pla, caldrà prioritzar accions, determinar-ne la durada (si són accions que es poden desenvolupar en un semestre, en un any o en més temps) i la prioritització. Per fer-ho es poden tenir en compte la previsió de recursos (humans, materials i funcionals) que calen per desenvolupar-los.

## **Taula 20. Proposta de cinc plans estratègics amb les seves principals accions**

---

### **1. Els equips**

- Unificar les funcions de SAVD, AVM i OAVD en un únic servei o oficina.
- Analitzar la configuració d'equips i la seva distribució territorial (mapatge).
- Definir models d'oficina (mida, fix o mòbil, virtual...).
- Prioritzar la implantació de noves oficines al territori.
- Prioritzar la incorporació de (nous o noves) professionals als equips.

---

### **2. La intervenció tècnica**

- Definir el model d'intervenció a partir dels seus elements clau (referent, territorialitat...).
- Actualitzar el programa marc.
- Actualitzar els programes d'intervenció i seguiment.
- Actualitzar l'instrument o instruments per detectar les necessitats.
- Establir el protocol d'assignació de casos i de determinació del model d'intervenció (individual, grupal; unidisciplinari, multidisciplinari o interdisciplinari).
- Dissenyar el model de presencialitat o virtualitat.
- Estudiar la implantació del telèfon únic d'atenció a les víctimes.

---

### **3. La coordinació**

- Crear el mapa de serveis a la víctima i els seus mecanismes d'actualització.
- Identificar les competències de cada servei i promoure'n el no solapament.
- Dissenyar protocols d'actuació específics en el marc d'acords de col·laboració amb altres serveis.
- Impulsar la participació a les comissions interdepartamentals.
- Crear grups de treball (temàtics, territorials, interserveis...).

---

### **4. La supervisió, l'avaluació i la millora**

- Dissenyar la incorporació de la supervisió als equips.
- Dissenyar l'avaluació i la millora de les actuacions mitjançant la satisfacció de la víctima i l'autoavaluació de la pròpia tasca.
- Dissenyar un pla de formació adreçat als i les diferents professionals de les OAVD.

---

### **5. La comunicació i la difusió**

- Dissenyar campanyes de comunicació adreçades a tota la població.
- Dissenyar campanyes de comunicació adreçades a altres professionals i a institucions i l'Administració.

---

Font: Elaboració pròpia.

## 13. Validació política i sistema de seguiment del Pla

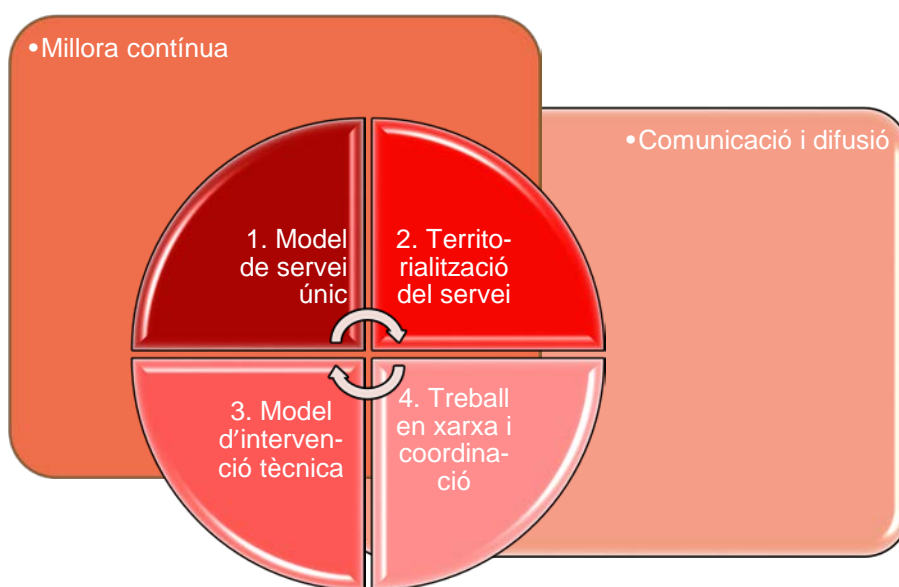
El seguiment del Pla estarà condicionat per la validació política de les diferents propostes que conté i que tenen, en major o menor mesura, repercussions organitzatives i pressupostàries. En funció de les que es puguin endegar i tirar endavant, caldrà una previsió de seguiment que hauria de tenir com a mínim tres moments: l'establiment del punt de partida i la programació d'actuacions (moment inicial), el seguiment de les accions que es desenvolupen, entre el primer terç i la meitat de l'execució de les accions (moment intermedi de seguiment) i un moment final de rendició de comptes i d'avaluació sumativa dels resultats i els assoliments aconseguits (avaluació final).

Per a l'avaluació, caldrà determinar un equip de seguiment que haurà d'incorporar la subdirecció general, un petit equip tècnic i la presidència de la direcció general, que podrà delegar si ho considera oportú.

Per a cada pla, caldrà determinar indicadors de procés i resultat, vinculats als objectius del Pla.

Per facilitar les decisions de caràcter polític, es proposa una seqüència jeràrquica en la presa de decisions:

**Figura 1. Seqüència lògica de validació de les propostes estratègiques**



Font: Elaboració pròpia.

Els dos primers sectors del gràfic apleguen les decisions que més impacte tenen en el marc d'actuació per atendre les víctimes del delictes a Catalunya:

**1. Validació del model de servei únic**, que parteix de la idea del referent únic en l'atenció a la víctima del delictes i que implica unificar diferents serveis en una única oficina: l'OAVD. Aquest ha de ser el primer element per considerar i validar perquè té repercussions sobre la resta dels elements objectes de validació.

**2. Validació de la proposta de territorialització de les oficines**, per proporcionar un servei proper a la ciutadania en els seus respectius territoris, tot ampliant la xarxa de cobertura a partir del disseny de tres tipus d'oficina: les OAVD, les OAVD bàsiques i les OAVD mòbils, a més del servei telefònic d'atenció a les víctimes.

El tercer i el quart sector es configuraran de manera diferent en funció de les decisions anteriors i afecten també la definició o l'actualització dels aspectes d'intervenció tècnica, organitzatius i de coordinació.

**3. Validació del model d'actuació o intervenció tècnica**, que aprofundeix en la interdisciplinarietat i l'ampliació de serveis i tipologies de víctimes en funció dels diferents delictes i característiques que presenten.

**4. Validació de les propostes de treball en xarxa i de coordinació**, que implica una participació més activa de les persones que componen els equips de les OAVD en comissions i grups de treball que ja existeixen, però també en l'impuls de grups de coordinació amb altres serveis i agents.

Finalment, els dos elements finals són transversals i impacten en qualsevol dels escenaris triats, tot presentant i difonent tot el marc d'actuació amb víctimes del delicte, i també incorporen els diferents mecanismes orientats a la millora contínua del servei.

**Validació de les propostes de millora de la qualitat del servei i del benestar dels equips**, que implica incorporar mecanismes d'avaluació orientats a la millora i també mecanismes i serveis de supervisió d'equips. Aquest desenvolupament també pot incorporar accions de formació i de gestió del coneixement.

**Validació del Pla de comunicació i difusió** interna i externa de la nova proposta d'OAVD. En qualsevol dels casos i siguin quines siguin les accions o àmbits validats, caldrà desenvolupar un pla de comunicació adreçat a la població en general (per augmentar el coneixement i la sensibilització sobre els serveis que hi ha a disposició de les víctimes del delicte) i també una campanya interna, en el si del Departament de Justícia, Drets i Memòria i també en altres departaments i agents que atenen víctimes, adreçats a clarificar la informació, els circuits i els protocols que cal optimitzar per millorar la qualitat en l'atenció a les víctimes del delicte.

# QUARTA PART

## **ANNEXOS**

## **Annex 1. Equip motor**

L'equip de treball ha estat liderat per Marta Ferrer, subdirectora general de Reparació i Execució Penal a la Comunitat, amb l'assessorament extern de Màrius Martínez, professor de Pedagogia Aplicada de la UAB, i el treball d'un equip integrat per coordinadores i coordinadors de les diferents oficines d'atenció a la víctima del delict:

Lídia Serratussell

Marta Pérez

Salvador Miquel

Pere Serrats

Cristina Gómez

Neus Cuco

Marta Carrasco



## Annex 2. Instruments de diagnosi

### 2.1. Panoràmica dels diferents instruments

Col·lectiu	Estratègia	Blocs	Temes
Grup motor	Grup de discussió <b>GD0</b>	0, 1, 2, 3	<p>0. Accions a fi que arribin totes les víctimes que cal en el moment adequat (abans).</p> <p>1. La intervenció tècnica amb les víctimes: què fem bé i aspectes que cal millorar (contrast amb les propostes llegides a la literatura sobre el tema).</p> <p>2. Actual organització interna:</p> <p>2.1. Diversitat d'equips (OAVD, SMAT, SAVD). Anàlisi de pros i contres.</p> <p>2.2. Professionals: perfils professionals, composició dels equips, selecció i formació-aprenentatge. Dotació dels equips en relació amb la demanda.</p> <p>2.3. Comunicació interna i coordinació.</p> <p>2.4. Territorialització del servei.</p> <p>2.5. La relació dels serveis d'atenció a la víctima amb altres serveis que atenen víctimes al Departament de Justícia, Drets i Memòria: EATP i EJR.</p> <p>3. Anàlisi dels nostres serveis en relació amb d'altres:</p> <p>3.1. Mapa de serveis.</p> <p>3.2. Detecció de complementarietats i disfuncions.</p>
OAVD	Grup de discussió <b>GD1, 2, 3</b>	1, 2, 3	<p>1. La intervenció tècnica amb les víctimes: què fem bé i aspectes que cal millorar (contrast amb les propostes llegides a la literatura sobre el tema).</p> <p>2. Actual organització interna:</p> <p>2.1. Diversitat d'equips (OAVD, SMAT, SAVD). Anàlisi de pros i contres.</p> <p>2.2. Professionals: perfils professionals, composició dels equips, selecció i formació-aprenentatge. Dotació dels equips en relació amb la demanda.</p> <p>2.3. Comunicació interna i coordinació.</p> <p>2.4. Territorialització del servei.</p> <p>2.5. La relació dels serveis d'atenció a la víctima amb altres serveis que atenen víctimes al Departament de Justícia, Drets i Memòria: EATP i EJR.</p> <p>3. Anàlisi dels nostres serveis en relació amb d'altres:</p> <p>3.1. Mapa de serveis.</p> <p>3.2. Detecció de complementarietats i disfuncions.</p>
SMAT SAVD	Grup de discussió <b>GD2</b>	2.1, 2.3	<p>2. Actual organització interna:</p> <p>2.1. Diversitat d'equips (OAVD, SMAT, SAVD). Anàlisi de pros i contres.</p> <p>2.3. Comunicació interna i coordinació.</p>
ATP JR	Grup de discussió <b>GD3</b>	2.5	<p>2. Actual organització interna:</p> <p>2.5. La relació dels serveis d'atenció a la víctima amb altres serveis que atenen víctimes al Departament de Justícia, Drets i Memòria: EATP i EJR.</p>
SIO TVD	Grup de discussió <b>GD2</b>	2.3	<p>2. Actual organització interna:</p> <p>2.3. Comunicació interna i coordinació.</p>
Altres serveis (autonòmics, municipals, comarcals...)	Anàlisi documental Enquesta	0, 3	<p>0. Accions a fi que arribin totes les víctimes que cal en el moment adequat (abans).</p> <p>3. Anàlisi dels nostres serveis en relació amb d'altres:</p> <p>3.1. Mapa de serveis.</p> <p>3.2. Detecció de complementarietats i disfuncions.</p> <p>Coneixement de les oficines i serveis AV.</p> <p>Informació proporcionada.</p> <p>Necessitats detectades (quines víctimes no tenen serveis que les atenguin).</p>
Jutges Lletrats i lletrades Fiscalia	Entrevistes	0, 1	<p>0. Accions a fi que arribin totes les víctimes que cal en el moment adequat (abans).</p> <p>1. La intervenció tècnica amb les víctimes: què fem bé i aspectes que cal millorar (contrast amb les propostes llegides a la literatura sobre el tema).</p>
Cossos policials	Enquesta EB1	0, 3	<p>0. Accions a fi que arribin totes les víctimes que cal en el moment adequat (abans).</p> <p>3. Anàlisi dels nostres serveis en relació amb d'altres:</p> <p>3.1. Mapa de serveis.</p> <p>3.2. Detecció de complementarietats i disfuncions.</p> <p>Coneixement de les oficines i serveis AV.</p> <p>Complementarietat/coordinació de serveis.</p> <p>Informació proporcionada.</p> <p>Necessitats detectades.</p>
Víctimes	Anàlisi documental	1	<p>1. La intervenció tècnica amb les víctimes: què fem bé i aspectes que cal millorar (contrast amb les propostes llegides a la literatura sobre el tema).</p>

## 2.2. Grups de discussió: plantilla de dades i guió per a la conducció del debat

### PLANTILLA GRUP DE DEBAT (GD)

**Necessitat dels grups de debat:** els grups de debat s'han creat per enriquir l'aportació al treball de donar resposta a la pregunta de com ens agradaria que fossin uns serveis d'atenció a la víctima del delictes en un futur. El format de debat vol ser un instrument que aportí més riquesa d'idees i punts de vista incorporant-hi professionals de diferents àmbits.

### IDEES EIX PER AL DEBAT

Pensar des de l'òptica de la víctima en tot el recorregut que fa en el procés judicial i policial.

### SITUACIÓ ACTUAL

Informació que s'aporta al principi del debat:

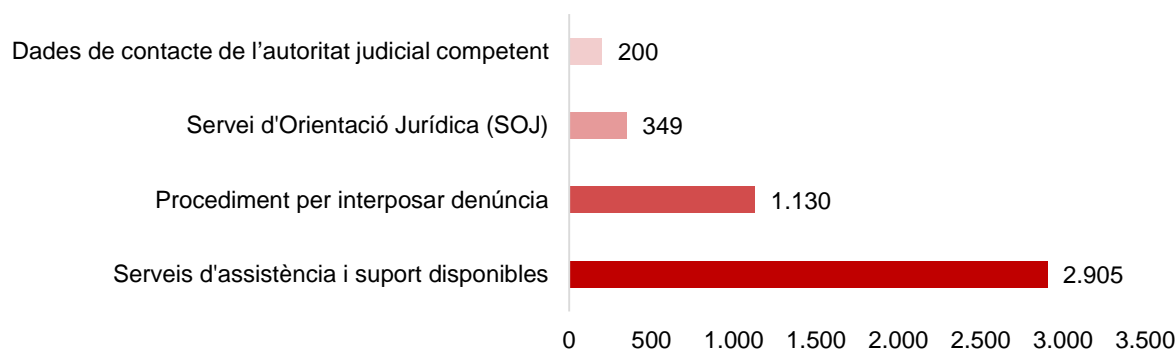
Les **OAVD** de Catalunya van atendre l'any 2020 **11.260** persones, que correspon a gairebé un 3 % de les persones que denuncien als Mossos d'Esquadra. El volum més gran és entre els 21 i els 50 anys: 10.250 dones (91 %) i 1.010 homes (9 %).

### Taula 21. Principals tipus d'actuació de les OAVD, 2020

Informació i assessorament	19.077
Informació jurídica bàsica	10.701
Seguiment	5.788
Informació penitenciària persona agressora	4.101
Coordinació amb altres serveis	5.394

L'**STIOVD** va rebre **5.316** consultes l'any 2021, el 73,27 % de les quals van ser de dones. La franja d'edat que més consulta se situa entre els 41 i els 50 anys. Informació facilitada:

### Gràfic 4. Tipus de consulta que rep el SIOTVD



L'**AVM** l'any 2020 va donar d'alta **1.815** víctimes de persones infractores menors d'edat, amb un 41,6 % de dones víctimes i un 58,4 % d'homes. La franja majoritària se situa entre els 18 i els 30 anys.

El **SAVD** durant l'any 2021 va fer un total de **891** acompanyaments a judici i va atendre un total de **6.428** víctimes derivades per la instància judicial.

**Taula 22. Plantilla per als grups de debat**

Temàtica	Temes concrets	Fórmules suggestives	Conceptes de debat necessari
1. Actual organització interna	<p>Dibuix de l'organització actual OAVD-SMAT-SAVD-STIOVD.</p> <p>Anàlisi d'avantatges i desavantatges.</p> <p>Projecció a futur a 10 anys.</p>	<p>Avantatges i desavantatges de disposar d'equips distribuïts pel territori.</p> <p>Com a professional, amb quines dificultats et trobes.</p> <p>Quina visió tens sobre la intervenció dels altres serveis de justícia amb les V (SMAT i SAVD).</p> <p>Quins elements de millora plantejaries en la coordinació dels diferents serveis del Departament de Justícia, Drets i Memòria?</p> <p>Quines millores plantejaries en el model de les OAVD per optimitzar l'atenció a les V?</p> <p>Quines competències ha de tenir un o una professional que treballa amb una V?</p> <p>Quin model organitzatiu creus que hi hauria d'haver d'aquí a 10 anys?</p>	<p>Perfils professionals, composició dels equips.</p> <p>Dotació dels equips en relació amb la demanda.</p> <p>Comunicació interna i coordinació.</p> <p>Territorialització del servei.</p> <p>La relació entre els serveis que atenen víctimes al Departament de Justícia, Drets i Memòria: EATP i EJR.</p>
2. Anàlisi dels serveis propis en relació amb d'altres	<p>Mapa de serveis.</p> <p>Detecció de complementarietats i disfuncions.</p>	<p>Quins serveis ha de tenir la persona?</p> <p>En quins àmbits hi ha duplicitat d'intervencions?</p> <p>Quin és el treball en xarxa i com el definiries en el vostre cas?</p> <p>Què modificaries per part vostra del treball en xarxa?</p> <p>Què demanaries als altres serveis que modifiquessin per millorar el treball en xarxa?</p>	<p>Treball en xarxa, vies i tipus de relació amb altres serveis.</p>
3. La intervenció tècnica amb les víctimes: què es fa bé i quins aspectes cal millorar	<p>Representar el recorregut de les víctimes en la intervenció.</p> <p>Visualitzar els aspectes positius del treball que es fa.</p> <p>Assenyalar les necessitats.</p>	<p>"Si jo fos una víctima, m'agradaria que..."</p> <p>Si poguessis fer tres accions per millorar la intervenció que es fa amb les víctimes, què faries?</p> <p>Quina valoració fas del fet que hi hagi diferents professionals atenent les víctimes?</p> <p>Aspectes positius de la intervenció que es fa amb les víctimes actualment.</p> <p>Aspectes que cal millorar de la intervenció que es fa amb les víctimes actualment.</p> <p>"les víctimes haurien de / necessiten / no volen..."</p> <p>Com t'imagines una OAVD ideal, d'aquí a 10 anys?</p>	<p>Avaluació de necessitats.</p> <p>Revictimització.</p> <p>Referents al llarg del procés.</p>

### **2.3. Entrevista a professionals de l'Administració de justícia (EB)**

1. Coneixement de l'OAVD.
2. Coneixement de les funcions.
3. Ha sol·licitat la vostra intervenció en els darrers 12 mesos?
4. Ha estat fàcil sol·licitar els serveis de les OAVD?
5. Les respostes a les sol·licituds han estat útils?
6. I per als òrgans judicials, han estat útils?
7. En quin moment processal seria oportú que l'OAVD iniciés la seva actuació amb la víctima?
8. Quina incidència creieu que té l'OAVD amb les víctimes que està atenent?
9. Quin tipus de coordinació haurien de tenir els òrgans judicials i les oficines?
10. Recomanaríeu el servei de l'OAVD a professionals de l'àmbit que no el coneguin?
11. Altres aportacions?