



Àmbit social i criminològic

## INVESTIGACIÓN

Producción propia, 2016

# **Evaluación del proyecto piloto de atención a víctimas de menores ANEXOS 2 y 3**

### **Autores**

Área de Investigación y Formación Social y Criminológica Servicio de  
Mediación y Asesoramiento Técnico de Menores

**2017**

### Aviso legal



Esta obra está sujeta a una licencia de [Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 No adaptada de Creative Commons](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es) cuyo texto completo se encuentra disponible en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>

Por ello, se permite la reproducción, la distribución y la comunicación pública del material, siempre que se cite la autoría del mismo y el Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada (Departamento de Justicia) y no se haga un uso comercial del mismo ni se transforme para generar obra derivada.

# DOSSIER 1: DATOS GENERALES

Nombre Técnico:

Nº CÓDIGO Víctima:

## DATOS JUDICIALES Y ADMINISTRATIVOS

---

Vía de entrada: Entrada nuevo expediente<sup>1</sup>  Fiscalía<sup>2</sup>  Mossos

Asesoramiento  Mediación  Juzgados

Asesor de Guardia  Otros  \_\_\_\_\_

### Hechos:

Naturaleza de los hechos: Delito Leve  Delito  No consta

Fecha de los hechos:        /        /

Fecha de entrada al servicio:        /        /

Fecha de envío de la carta:        /        /

No se ha enviado la carta

Medida cautelar impuesta al agresor: Sin medida cautelar

Grupo educativo

Libertad Vigilada

Internamiento

Otros

Orden de alejamiento: Sí  No

---

<sup>1</sup> Oficio de petición de informe (entrada habitual)

<sup>2</sup> Fiscalía deriva directamente a la víctima (por ejemplo después de tomarle declaración)

**DATOS DE LA VÍCTIMA A VÍCTIMA**

---

**Víctima:** directa  indirecta

**Género:** H  D

**Fecha de nacimiento:**

**País de origen:**

**¿Dónde reside? Municipio:**

**Distrito:**

**¿Dispone de abogado/a?**

Sí, con acusación particular  Sí, sin acusación particular

No

No se sabe

**Discapacidad:** Sí  no

**Tipos de Discapacidad:** Física  Psíquica

**¿Ha estado víctima anteriormente?** Sí  No  No se sabe

**Relación con el agresor:** \_\_\_\_\_ No consta

Observaciones:

## DOSSIER 2: DATOS DEL PRIMER CONTACTO

Nombre del Técnico:

Nº CÓDIGO víctima:

Tipo de primer contacto:

Primer contacto proactivo telefónico

¿Se ha podido contactar por teléfono? Sí  Fecha / /

No  ¿Por qué? No localizado

Teléfono incorrecto

Otros \_\_\_\_\_

Espontaneo telefónico Fecha.../...../.....

Espontaneo telemático Fecha.../...../.....

Espontaneo presencial Fecha.../...../.....

### ¿Con quién se contacta?

Víctima Directa	Familiar					Otros		
	Padre	Madre	Padres	Pareja	Otros	Dir. CRAE	Educadores	Otros

¿Ha realizado alguna demanda la persona con quien se ha contactado? Sí  No

¿El técnico hace algún tipo de actuación? Sí  No

↳ ¿Cuál? (márcalo)

Información Recursos	Información proceso judicial	Info. Justicia Restaurativa	Acompañamiento emocional

En relación a la víctima directa:

¿Manifiesta alguna afectación? Sí  No  No se sabe

¿Está siendo atendido por algún servicio? Sí  No  No se sabe

¿De que tipo? Psicológico  Médico  Social  Jurídico  otros

<b>Fidelidad estimada</b>	
¿Has seguido el guión previsto? (consultar anexo)	Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> ↳ ¿Qué puntos NO has seguido? (márcalos) P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10
<b>Incidentes – amenazas: ¿Qué incidentes, que han sucedido durante la llamada, han amenazado su efectividad?</b>	
Procedentes de la víctima:	
Procedentes del técnico:	
Procedentes de las condiciones de la trucada:	
<b>Incidentes – oportunidades</b>	
¿Qué incidentes han permitido dar mejor servicio, mejorar la acción ...?	
¿Has proporcionado alguna información adicional, aún que no la haya pedido, que sea de su utilidad?	Sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> ↳ ¿Cuál?
<b>Actitud de la víctima (percibida por el técnico)</b>	
¿Cuál ha estado la actitud que has percibido por parte de la víctima, en la llamada de contacto? (marca a y b si corresponde)	a) <input type="checkbox"/> Rechazo <input type="checkbox"/> Indiferencia <input type="checkbox"/> Agradecimiento b) considera que ahora ya no es necesario, si hubiera estado después de los hechos, sí
<b>Mejoras (añadiendo, modificando o suprimiendo condiciones o recomendaciones en el protocolo de la llamada)?</b>	
¿Cómo mejorarías el primer contacto?	¿Qué suprimirías?
	¿Qué añadirías?
	¿Qué modificarías?
<b>Percepción del técnico sobre la propia actuación</b>	Autoeficacia percibida del técnico Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
	Satisfacción personal del técnico Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
<b>Otros comentarios o valoraciones:</b>	

# DOSSIER 3: DATOS DE LA INTERVENCIÓN INMEDIATA, EN SITUACIÓN DE CRISIS

Nombre Técnico:

Nº CÓDIGO Víctima:

Fecha intervención:    /    /

Vía de entrada: Fiscalía  Asesor  Otros  \_\_\_\_\_

Estado de la víctima:

Sobresalto  Susto   
(hiperactivación)                      (bloqueo)

¿Ha recuperado el control la víctima?    Sí                       No

¿Se acuerda un nuevo contacto con la víctima?    Sí     No

## Actuaciones

- Contacto y aproximación
- Seguridad y alivio
- Estabilización
- Recopilación de información
- Asistencia práctica
- Conexión con soporte social
- Información sobre el afrontamiento de las adversidades
- Enlaces con el servicio

<b>Incidentes - amenazas: ¿Qué incidentes, que han pasado durante la intervención, ha amenazado su efectividad?</b>		
Procedentes de la víctima:		
Procedentes del técnico:		
Procedentes de las condiciones de la intervención:		
Procedentes de otras personas:		
<b>Incidentes – oportunidades</b>		
Procedentes de la víctima:		
Procedentes del técnico:		
Procedentes de las condiciones de la intervención:		
Procedentes de otras personas:		
<b>Mejoras (añadiendo, modificando o suprimiendo condiciones o recomendaciones para la intervención inmediata)</b>		
¿Cómo mejorarías la intervención inmediata?	¿Qué suprimirías?	
	¿Qué añadirías?	
	¿Qué modificarías?	
<b>Otros comentarios o valoraciones:</b>		

# DOSSIER 4: DATOS DE LA INTERVENCIÓN GENERAL

Nombre Técnico:

Nº CÓDIGO Víctima:

DIG

Entrevistas				Tipo Actuaciones					Intervención con:									
Fecha	Telefónica	Presencial	Lugar de la presencial	Info recursos	Info Procedimiento	Apoyo Emocional	Pautas dirigidas familia	Info Justicia Restaurativa	Víctima Directa	Familiar					Otros			
										Padre	Madre	Padres	Pareja	Otros	Educador	Dir. CRAE	Otros	
/ /																		
/ /																		
/ /																		
/ /																		
/ /																		

DFIG

Derivación: Sí  No

↳ ¿A dónde?

↳ ¿Lo atienden? Sí  No  → Motivo: No acude

Perfil no adecuado

Lista de espera

Otros \_\_\_\_\_

Coordinación: Sí  → Servicio \_\_\_\_\_

No

Autoeficacia<sup>3</sup> percibida del técnico Sí  No

Satisfacción<sup>4</sup> personal del técnico Sí  No

} (Rellenar al final de la intervención)

<sup>3</sup> La autoeficacia se refiere si creemos que hemos cumplido con los objetivos de la intervención.

**Avaluación de la victimización (rellenar después de la intervención presencial o en el caso de haber realizado soporte emocional telefónico)**

VIG

**Afectación subjetiva de la víctima (autoinformada)** (siendo 0 ninguna afectación y 10 mucha afectación):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 NS  NC  No se ha podido valorar

**Afectación de la víctima percibida por el técnico** (siendo 0 ninguna afectación y 10 mucha afectación):

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 No se ha podido valorar

**Interferencia en su cotidianidad:** Sí  No  No se ha podido valorar

**SINTOMATOLOGÍA**

No se ha podido valorar

<b>Cognitivo</b>	<input type="checkbox"/> desorientación/confusión <input type="checkbox"/> falta de concentración/déficit atencional <input type="checkbox"/> dificultad para tomar decisiones <input type="checkbox"/> alteraciones memoria <input type="checkbox"/> pensamientos recurrentes
<b>Emocional</b>	<input type="checkbox"/> angustia/ansiedad <input type="checkbox"/> por <input type="checkbox"/> tristeza <input type="checkbox"/> impotencia <input type="checkbox"/> rabia <input type="checkbox"/> labilidad emocional <input type="checkbox"/> culpa
<b>Fisiológico</b>	<input type="checkbox"/> sueño <input type="checkbox"/> alimentación <input type="checkbox"/> hipervigilancia
<b>Conductual</b>	<input type="checkbox"/> Aislamiento <input type="checkbox"/> conductas evitativas <input type="checkbox"/> pérdida autonomía <input type="checkbox"/> agresividad <input type="checkbox"/> impulsividad
<b>Social</b>	<input type="checkbox"/> Falta de soporte social (formal e informal)
<b>Elementos favorecedores de la recuperación</b>	
<b>Elementos que dificultan la recuperación</b>	

**Afectación de la víctima percibida por el técnico al finalizar la intervención** (a rellenar por el técnico, no preguntar a la víctima en el caso que se haya recogido la afectación percibida a la evaluación de la victimización)

<sup>4</sup> La satisfacción se refiere a la sensación positiva o negativa respecto a la intervención y resultado del caso.

0 ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( ) 8 ( ) 9 ( ) 10 ( )

No se ha podido valorar

**Técnicas usadas durante la intervención General (rellenar después de la intervención presencial o en el caso de haber realizado soporte emocional telefónico)**

TIG

**Nombre Técnico:**

**Nº CÓDIGO Víctima:**

<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>Técnicas</b>
<b>Fisiológico</b>	<input type="checkbox"/> Lugar seguro <input type="checkbox"/> Relajación <input type="checkbox"/> Visualización <input type="checkbox"/> Anclaje
<b>Cognitivas - emocionales</b>	<input type="checkbox"/> Reestructuración cognitiva <input type="checkbox"/> Auto instrucciones <input type="checkbox"/> Auto anticipación expectante / profecía auto cumplidora <input type="checkbox"/> Disco rallado <input type="checkbox"/> Defusión del pensamiento <input type="checkbox"/> EMDR <input type="checkbox"/> TIC <input type="checkbox"/> <i>Focussing</i> <input type="checkbox"/> RAIN <input type="checkbox"/> Técnicas de resolución de problemas
<b>Conductual</b>	<input type="checkbox"/> Autoprotección: Pautas de autoprotección: ir acompañado, 112, circuito seguro, informar de la hora de llegada y salida... <input type="checkbox"/> Hábitos saludables: Pautas de sueño, alimentación, actividad física...
	<input type="checkbox"/> Role playing <input type="checkbox"/> <b>Otras</b> Especificar cuáles:

**No se ha usado ninguna técnica**

## Datos finales (rellenar al finalizar la intervención)

Nombre Técnico:

Nº CÓDIGO Víctima:

QIG

Incidentes - amenazas: ¿Qué incidentes, que han pasado durante la intervención, han amenazado su efectividad?		
Procedentes de la víctima:		
Procedentes del técnico:		
Procedentes de las condiciones de la intervención:		
Procedentes de otras personas:		
Incidentes – oportunidades		
Procedentes de la víctima:		
Procedentes del técnico:		
Procedentes de las condiciones de la intervención:		
Procedentes de otras personas:		
Mejoras (añadiendo, modificando o suprimiendo condiciones o recomendaciones para la intervención general)		
¿Cómo mejorarías la intervención general?	¿Qué suprimirías?	
	¿Qué añadirías?	
	¿Qué modificarías?	
Otros comentarios o valoraciones:		

¿Ya se puede hacer la LLAMADA a la VÍCTIMA? (en caso de que no, especificar por qué)

# DOSSIER 5: DATOS ACOMPAÑAMIENTO A ACTOS JUDICIALES

Nombre Técnico:

Nº CÓDIGO Víctima:

Entrevistas			Tipos Actuaciones			
Fecha	Tel.	Presencial/Lugar	Declaración	Rueda	Forense	Juicio
/ /						
/ /						
/ /						
/ /						
/ /						

¿Se han usado medidas de protección en el juicio?	Sí <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> ¿Cuáles? <input type="checkbox"/> Mampara <input type="checkbox"/> videoconferencia <input type="checkbox"/> circuito cerrado <input type="checkbox"/> agresor en otra sala <input type="checkbox"/> acompañamiento del técnico dentro de la sala
---	---

**Técnicas Usadas**

TAJ

TIPOLOGÍA	Técnicas
<b>Fisiológico</b>	<input type="checkbox"/> Lugar segur <input type="checkbox"/> Relajación <input type="checkbox"/> Visualización <input type="checkbox"/> Ancoraje
<b>Cognitivas - emocionales</b>	<input type="checkbox"/> Reestructuración cognitiva <input type="checkbox"/> Auto instrucciones <input type="checkbox"/> Auto anticipación expectante / profecía auto cumplidora <input type="checkbox"/> Disc rallado <input type="checkbox"/> Defusión del pensamiento <input type="checkbox"/> EMDR <input type="checkbox"/> TIC <input type="checkbox"/> <i>Focussing</i> <input type="checkbox"/> RAIN <input type="checkbox"/> Técnicas de resolución de problemas
<b>Conductual</b>	<input type="checkbox"/> Autoprotección: Pautas de autoprotección: ir acompañado, 112, circuito seguro, informar de la hora de llegada y salida... <input type="checkbox"/> Hábitos saludables: Pautas de sueño, alimentación, actividad física...
	<input type="checkbox"/> Role playing <input type="checkbox"/> <b>Otras</b> Especificar cuáles:

**No se ha usado ninguna técnica**

<b>Incidentes – amenazas: ¿Qué incidentes, que han pasado durante la intervención, han amenazado su efectividad?</b>		
Procedentes de la víctima:		
Procedentes del técnico:		
Procedentes de las condiciones de la intervención:		
Procedentes de otras personas:		
<b>Incidentes – oportunidades</b>		
Procedentes de la víctima:		
Procedentes del técnico:		
Procedentes de las condiciones de la intervención:		
Procedentes de otras personas:		
<b>Mejoras (añadiendo, modificando o suprimiendo condiciones o recomendaciones para el acompañamiento a actos judiciales)</b>		
¿Cómo mejorarías los acompañamientos a actos judiciales?	¿Qué suprimirías?	
	¿Qué añadirías?	
	¿Qué modificarías?	
<b>Otros comentarios o valoraciones:</b>		

**¿Ya se puede hacer la LLAMADA a la VÍCTIMA? (en caso de que no especificar por qué)**

# DOSSIER 6: DATOS DEL ACOMPAÑAMIENTO A JUSTICIA RESTAURATIVA

Nombre Técnico:

Nº CÓDIGO Víctima:

Entrevistas			Tipos Actuaciones				
Fecha	Tel.	Presencial/Lugar	Toma de decisiones	Preparación encuentro	Presencia encuentro	Participación encuentro	Otros
/ /							
/ /							
/ /							
/ /							
/ /							

Técnicas Usadas

TJR

TIPOLOGÍA	Técnicas
<b>Fisiológico</b>	<input type="checkbox"/> Sitio seguro <input type="checkbox"/> Relajación <input type="checkbox"/> Visualización <input type="checkbox"/> Ancoraje
<b>Cognitivas - emocionales</b>	<input type="checkbox"/> Reestructuración cognitiva <input type="checkbox"/> Auto instrucciones <input type="checkbox"/> Auto anticipación expectante / profecía auto cumplidora <input type="checkbox"/> Disc rallado <input type="checkbox"/> Defusión del pensamiento <input type="checkbox"/> EMDR <input type="checkbox"/> TIC <input type="checkbox"/> <i>Focussing</i> <input type="checkbox"/> RAIN <input type="checkbox"/> Técnicas de resolución de problemas
<b>Conductual</b>	<input type="checkbox"/> Autoprotección: Pautas de autoprotección: ir acompañado, 112, circuito seguro, informar de la hora de llegada y salida... <input type="checkbox"/> Hábitos saludables: Pautas de sueño, alimentación, actividad física...
	<input type="checkbox"/> Role playing <input type="checkbox"/> <b>Otras</b> Especificar cuáles:

No se ha usado ninguna técnica

**Nombre Técnico:**

**Nº Víctima:**

<b>Incidentes – amenazas: ¿Qué incidentes, que han pasado durante la intervención, han amenazado su efectividad?</b>		
Procedentes de la víctima:		
Procedentes del técnico:		
Procedentes de las condiciones de la intervención:		
Procedentes de otras personas:		
<b>Incidentes – oportunidades</b>		
Procedentes de la víctima:		
Procedentes del técnico:		
Procedentes de las condiciones de la intervención:		
Procedentes de otras personas:		
<b>Mejoras (añadiendo, modificando o suprimiendo condiciones o recomendaciones para el acompañamiento a Justicia Restaurativa)</b>		
¿Cómo mejorarías los acompañamientos a Justicia Restaurativa?	¿Qué suprimirías?	
	¿Qué añadirías?	
	¿Qué modificarías?	
<b>Otros comentarios o valoraciones:</b>		

**¿Ya se puede hacer la LLAMADA a la VÍCTIMA? (en caso de que no especificar por qué)**

## Encuesta Intervención General Presencial (EIG)

Nombre Técnico:

Nº CÓDIGO Víctima:

1.- ¿Cómo te sentiste después de los hechos? (siendo 0 ninguna afectación y 10 mucha afectación)

0 ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( ) 8 ( ) 9 ( ) 10 ( )

2.- ¿Cómo te sientes ahora?

0 ( ) 1 ( ) 2 ( ) 3 ( ) 4 ( ) 5 ( ) 6 ( ) 7 ( ) 8 ( ) 9 ( ) 10 ( )

3.- En el caso que haya habido algún cambio indica que elementos:

	te ayudan a sentirte mejor	no te afectan	te hacen sentir peor
La familia	( )	( )	( )
Amigos, compañeros	( )	( )	( )
Tus recursos personales	( )	( )	( )
Intervención policial	( )	( )	( )
La intervención judicial	( )	( )	( )
El paso del tiempo	( )	( )	( )
La intervención del técnico	( )	( )	( )
Poner en práctica lo que te ha explicado el técnico	( )	( )	( )

4- ¿En qué grado considerarías que la intervención ha estado útil para ti?

Información proporcionada	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho ( )
Soporte emocional	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho ( )

5- ¿En qué grado consideras que la información que te ha proporcionado el técnico te ha ayudado a...?

Comprender el proceso judicial	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho ( )
Comprender el proceso de M i R	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho ( )
Identificar tus derechos	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho ( )
Identificar los recursos a los que puedes acceder	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho ( )

6- ¿Crees que la intervención de un técnico contribuye a transmitir...?

Calma y tranquilidad	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho ( )
Seguridad	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho ( )
Confianza	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho ( )

7.- ¿Qué aspectos crees que tenemos que mejorar?

8.- ¿Aconsejarías este servicio a otras personas en tu misma situación?

Muy poco ( ) Poco ( ) Bastante ( ) Mucho ( )

## Encuesta de la valoración que hace la víctima del acompañamiento a los actos judiciales (EAJ)

Nombre Técnico:

Nº CÓDIGO Víctima:

1.- ¿En qué grado consideras que la intervención, si se ha producido, ha sido útil para ti (te ha hecho sentir más seguro, tranquilo, menos incomodo)?

Información específica proporcionada	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho( )	No se ha hecho ( )
Soporte emocional del técnico	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho( )	No se ha hecho ( )
Acompañamiento físico	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho( )	No se ha hecho ( )
Protección visual	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho( )	No se ha hecho ( )
Visita previa al espacio judicial	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho( )	No se ha hecho ( )

2.- ¿Crees que la intervención de un técnico contribuye a transmitir...?

Calma y tranquilidad	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho ( )
Seguridad	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho ( )
Confianza	Muy poco ( )	Poco ( )	Bastante ( )	Mucho ( )

3.- ¿Qué aspectos crees que tenemos que mejorar en el acompañamiento?

4.- Aconsejarías el acompañamiento a otras personas en tu misma situación?

Muy poco ( )    Poco ( )    Bastante ( )    Mucho ( )

## Encuesta de la valoración que hace la víctima del acompañamiento a Justicia Restaurativa (EJR)

Nombre Técnico:

Nº CÓDIGO Víctima:

1.- ¿En qué grado consideras que la intervención, si se ha producido, ha estado útil para ti (te ha hecho sentir más seguro, tranquilo, menos incomodo)?

Información específica proporcionada	Muy poco( ) Poco( ) Bastante( ) Mucho( ) No se ha hecho( )
Soporte emocional del técnico	Muy poco( ) Poco( ) Bastante( ) Mucho( ) No se ha hecho( )
Acompañamiento físico	Muy poco( ) Poco( ) Bastante( ) Mucho( ) No se ha hecho( )

2.- ¿Crees que la intervención de un técnico contribuye a transmitir...?

Calma y tranquilidad	Muy poco( ) Poco( ) Bastante( ) Mucho( )
Seguridad	Muy poco( ) Poco( ) Bastante( ) Mucho( )
Confianza	Muy poco( ) Poco( ) Bastante( ) Mucho( )

3.- ¿Qué aspectos crees que hemos de mejorar en el acompañamiento?

4.- ¿Aconsejarías a otras personas en tu situación este acompañamiento?

Muy poco ( ) Poco ( ) Bastante ( ) Mucho ( )

## ANEXO 3

### ANEXO 3.a: CARTA A VÍCTIMA

Nombre y Apellidos

Dirección

CP Población

Estimado/estimada,

Le informamos que a raíz de la denuncia presentada en fecha xx/xx/xx, el Departamento de Justicia pone a su disposición un servicio gratuito, integrado en el sistema de Justicia Juvenil, de información, atención y apoyo como víctima de un delito.

Si quiere pedir más información, o bien, una entrevista, puede dirigirse a este servicio:

- Llamando al teléfono..... / ..... des de las ..... hasta las ..... **horas.**
- Enviando un correo electrónico a la dirección .....@gencat.cat
- Presentándose a ....., en horario de ..... hasta las ..... horas. Y preguntando por .....

La jefa de Servicio

Barcelona,

## **ANEXO 3b: CARTA A PADRES VÍCTIMA**

Padres de Nombre y Apellidos

Dirección

CP Población

Estimado/estimada,

Le informamos que a raíz de la denuncia presentada en fecha xx/xx/xx, el Departamento de Justicia pone a su disposición un servicio gratuito, integrado en el sistema de Justicia Juvenil, de información, atención y apoyo como víctima de un delito.

Si quiere pedir más información, o bien, una entrevista, puede dirigirse a este servicio:

- Llamando al teléfono..... / ..... des de las ..... hasta las ..... **horas.**
- Enviando un correo electrónico a la dirección .....@gencat.cat
- Presentándose a ....., en horario de ..... hasta las ..... horas. Y preguntando por .....

La jefa de Servicio

Barcelona,

## **ANEXO 3c: LISTADO DELITOS FASE PILOTO**

**NOTA: En todos los delitos se tendrá especial cuidado la vinculación de la persona agresora y la persona víctima. Si se produce en el ámbito familiar, la plena competencia es de la OAVD (Oficina de Atención a la Víctima del Delito). En los delitos graves contra la libertad sexual se derivara a la víctima a la OAVD.**

### **01 Contra la vida**

---

Homicidio

Conspiración homicidio o asesinato

Parricidio

Asesinato

Homicidio imprudente

Auxilio o inducción al suicidio

### **02 Lesiones**

---

Violencia de Genero

Lesiones

Lesiones por imprudencia

Violencia doméstica

Violencia física sobre familiares

Pelea tumultuaria

Violencia psíquica sobre familiares

Lesiones en el ámbito familiar

Violencia física sobre las personas

Violencia psíquica sobre las personas

Maltrato familiar

### **03 Contra la libertad**

---

Coacción

Detención ilegal

Amenaza

Secuestro

Amenazas en el ámbito familiar

#### **04 Contra la integridad moral**

---

Contra la integridad moral

Tortura

#### **05 Contra la libertad sexual Esta tipología delictiva también interviene activamente la OAVD, no quita que se pueda hacer una primera atención**

---

Agresión sexual

Corrupción de menores

Violación

Prostitución

Acoso sexual

Exhibicionismo y provocación sexual

Pornografía infantil

Abusos sexuales

#### **06 Contra la intimidad**

---

Violación de secretos por particular

Descubierta y revelación de secretos

Violación de domicilio

#### **07 Contra el honor**

---

Calumnia

Injurias

#### **08 Contra las relaciones familiares**

---

Utilización menores para la mendicidad

Abandonamiento de familiar menor o incapacitado

#### **09 Contra el patrimonio**

---

Robo con intimidación

Robo con violencia

Robo con violencia o intimidación

Extorsión

### **13 Contra la administración de Justicia**

---

Obstrucción a la justicia

Simulación de delito

Acusación o denuncia falsa

Falso testimonio

### **14 Contra derechos fundamentales**

---

Vejaciones injustas

### **15 Contra el orden público**

---

Colaboración banda armada

Pertinencia a grupo criminal

Atentado banda armada

Estragos o incendios banda armada

Atentado contra la autoridad

Maltrato o resistencia a fuerza armada

### **16 Otros delitos o faltas**

---

Denegación de auxilio

Omisión deber de socorro

## Encuesta Intervención General Presencial (EIG)

**Nombre Técnico:**

**Nº CÓDIGO Víctima:**

Buen día, mi nombre es \_\_\_\_\_ y llamo del Centro de Estudios Jurídicos del Departamento de Justicia. Hace un tiempo fue atendido por el técnico/a \_\_\_\_\_. Queremos mejorar el servicio que usted recibió y para eso nos es muy importante su opinión y nos ayudaría mucho.

Le recordamos que la Administración o el personal de la Administración que utilicen esta información están obligados por ley a garantizarles el anonimato y a cumplir la normativa de protección de datos de carácter personal. Tiene el derecho a no responder todas las preguntas.

¿Qué podría hablar ahora? Le informamos que esta encuesta tiene una duración de unos 5 minutos.

**P1. En una escala de 0 a 10, en la cual 0 significa ninguna afectación y 10 mucha afectación, ¿Cómo se sintió usted después de \_\_\_\_\_?**

\_\_\_\_\_

98. No lo sabe

99. No contesta

**P2. ¿Y en una escala de 0 a 10, en la cual 0 significa muy mal y 10 muy bien, como se siente ahora?**

\_\_\_\_\_

98. No lo sabe

99. No contesta

**P3. En el caso que haya habido algún cambio, en qué medida...**

**P3a. ¿La familia le ha ayudado a sentirse mejor, no le ha afectado o le ha hecho sentir peor?**

1. Me ha ayudado a sentirme mejor

2. No me ha afectado

3. Me ha hecho sentir peor

98. No lo sabe

99. No contesta

**P3b. ¿Los amigos, compañeros le han ayudado a sentirse mejor, no le ha afectado o le han ayudado a sentirse peor?**

1. Me ha ayudado a sentirme mejor

2. No me ha afectado

3. Me ha hecho sentir peor

98. No lo sabe

99. No contesta

**P3c. Sus recursos personales, ¿le han ayudado a sentir-se mejor, no le afectan o le han hecho sentir peor?**

1. Me ha ayudado a sentirme mejor
2. No me ha afectado
3. Me ha hecho sentir peor
98. No lo sabe
99. No contesta

**P3d. La intervención policial, ¿le ha ayudado a sentirse mejor, no le ha afectado o le ha hecho sentirse peor?**

1. Me ha ayudado a sentirme mejor
2. No me ha afectado
3. Me ha hecho sentir peor
98. No lo sabe
99. No contesta

**P3e. El paso del tiempo, ¿le ha ayudado a sentirse mejor, no le ha afectado o le ha hecho sentirse peor?**

1. Me ha ayudado a sentirme mejor
2. No me ha afectado
3. Me ha hecho sentir peor
98. No lo sabe
99. No contesta

**P3f. La intervención del técnico, ¿le ha ayudado a sentirse mejor, no le ha afectado o le ha hecho sentirse peor?**

1. Me ha ayudado a sentirme mejor
2. No me ha afectado
3. Me ha hecho sentir peor
98. No lo sabe
99. No contesta

**P3g. Poner en practica aquello explicado por el técnico, ¿le ha ayudado a sentirse mejor, no le ha afectado o le ha hecho sentirse peor?**

1. Me ha ayudado a sentirme mejor
2. No me ha afectado
3. Me ha hecho sentir peor
98. No lo sabe
99. No contesta

**P4a. ¿En qué grado considera usted que la información proporcionada ha sido mucho, bastante o nada útil?**

1. Mucho
2. Bastante
3. Poco
4. Nada

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P4b. ¿En qué grado considera usted que el soporte emocional ha sido mucho, bastante o nada útil?**

- 1. Mucho
- 2. Bastante
- 3. Poco
- 4. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P5a. ¿En qué grado considera usted que la información proporcionada por el técnico le ha ayudado a comprender el proceso judicial?**

- 1. Mucho
- 2. Bastante
- 3. Poco
- 4. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P5b. ¿En qué grado considera usted que la información proporcionada por el técnico le ha ayudado a comprender el proceso de M i R?**

- 1. Mucho
- 2. Bastante
- 3. Poco
- 4. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P5c. ¿En qué grado considera usted que la información proporcionada por el técnico le ha ayudado a identificar sus derechos?**

- 1. Mucho
- 2. Bastante
- 3. Poco
- 4. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P5. ¿En qué grado considera usted que la información proporcionado por el técnico le ha ayudado a identificar los recursos a los que puede acceder?**

- 1. Mucho
- 2. Bastante
- 3. Poco
- 4. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P6a. ¿Cree usted que la intervención del técnico ha contribuido a transmitir calma y tranquilidad?**

1. Mucho
2. Bastante
3. Poco
4. Nada
98. No lo sabe
99. No contesta

**P6b. ¿Cree usted que la intervención del técnico ha contribuido a transmitir seguridad?**

5. Mucho
6. Bastante
7. Poco
8. Nada
98. No lo sabe
99. No contesta

**P6c. ¿Cree usted que la información del técnico ha contribuido a transmitir confianza?**

1. Mucho
2. Bastante
3. Poco
4. Nada
98. No lo sabe
99. No contesta

**P7. ¿Qué aspectos cree usted que se podrían mejorar?**

**P8. ¿En qué medida aconsejaría usted este servicio a otras personas en su situación?**

1. Mucho
2. Bastante
3. Poco
4. Nada
98. No lo sabe
99. No contesta

Muchas gracias por responder las preguntas. Le agradecemos el tiempo que nos ha dedicado a intentar mejorar el servicio que prestamos.

Encuesta de la valoración que la víctima hace del acompañamiento a los actos judiciales (EAJ)

**Nombre Técnico:**

**Nº CÓDIGO Víctima:**

Buen día, mi nombre es \_\_\_\_\_ y llamo del Centro de Estudios Jurídicos del Departamento de Justicia. Hace un tiempo fue atendido por el técnico/a \_\_\_\_\_. Queremos mejorar el servicio que usted recibió y para eso nos es muy importante su opinión y nos ayudaría mucho.

Le recordamos que la Administración o el personal de la Administración que utilicen esta información están obligados por ley a garantizarles el anonimato y a cumplir la normativa de protección de datos de carácter personal. Tiene el derecho a no responder todas las preguntas.

¿Qué podría hablar ahora? Le informamos que esta encuesta tiene una duración de unos 5 minutos.

**P1. ¿Ha estado usted acompañado por un técnico a los actos judiciales?**

1. Sí
2. No

FINALIZAR LA ENTREVISTA

**P2a. ¿En qué grado considera usted que la información específica proporcionada por parte del técnico ha estado mucho, bastante, poco o nada útil para usted?**

1. Mucho
2. Bastante
3. Poco
4. Nada
98. No lo sabe
99. No contesta

**P2b. ¿En qué grado considera usted que el soporte emocional proporcionado por parte del técnico ha estado mucho, bastante, poco o nada útil para usted?**

1. Mucho
2. Bastante
3. Poco
4. Nada
98. No lo sabe
99. No contesta

**P2c. ¿En qué grado considera usted que el acompañamiento físico a estado mucho, bastante, poco o nada útil para usted?**

1. Mucho
2. Bastante
3. Poco
4. Nada

- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P2d. ¿En qué grado considera usted que la protección visual ha estado mucho, bastante, poco o nada útil para usted?**

- 1. Mucho
- 2. Bastante
- 3. Poco
- 4. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P2e. ¿En qué grado considera usted que la visita previa al espacio judicial ha estado mucho, bastante, poco o nada útil para usted?**

- 1. Mucho
- 2. Bastante
- 3. Poco
- 4. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P3a. ¿Cree usted que la intervención del técnico ha contribuido a transmitir calma y tranquilidad?**

- 5. Mucho
- 6. Bastante
- 7. Poco
- 8. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P3b. ¿Cree usted que la intervención del técnico ha contribuido a transmitir seguridad?**

- 9. Mucho
- 10. Bastante
- 11. Poco
- 12. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P3c. ¿Cree usted que la información del técnico ha contribuido a transmitir confianza?**

- 5. Mucho
- 6. Bastante
- 7. Poco
- 8. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P4. ¿Qué aspectos cree usted que se pueden mejorar?**

**P5. ¿En qué medida aconsejaría usted que este servicio a otras personas en su situación?**

- 5. Mucho
- 6. Bastante
- 7. Poco
- 8. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

Muchas gracias por responder las preguntas. Le agradecemos el tiempo que nos ha dedicado a intentar mejorar el servicio que presentamos.

Encuesta de la valoración que hace la víctima del acompañamiento a Justicia Restaurativa (EJR)

**Nombre Técnico:**

**Nº CÓDIGO Víctima:**

Buen día, mi nombre es \_\_\_\_\_ y llamo del Centro de Estudios Jurídicos del Departamento de Justicia. Hace un tiempo fue atendido por el técnico/a \_\_\_\_\_. Queremos mejorar el servicio que usted recibió y para eso nos es muy importante su opinión y nos ayudaría mucho.

Le recordamos que la Administración o el personal de la Administración que utilicen esta información están obligados por ley a garantizarles el anonimato y a cumplir la normativa de protección de datos de carácter personal. Tiene el derecho a no responder todas las preguntas.

¿Qué podría hablar ahora? Le informamos que esta encuesta tiene una duración de unos 5 minutos.

**P1. ¿Ha estado usted acompañado por un técnico a los actos judiciales?**

1. Sí
  2. No
- FINALIZAR LA ENTREVISTA

**P2a. ¿En qué grado considera usted que la información específica proporcionada por parte del técnico ha estado mucho, bastante, poco o nada útil para usted?**

1. Mucho
2. Bastante
3. Poco
4. Nada
98. No lo sabe
99. No contesta

**P2b. ¿En qué grado considera usted que el soporte emocional proporcionado por parte del técnico ha estado mucho, bastante, poco o nada útil para usted?**

1. Mucho
2. Bastante
3. Poco
4. Nada
98. No lo sabe
99. No contesta

**P2c. ¿En qué grado considera usted que el acompañamiento físico ha estado mucho, bastante, poco o nada útil para usted?**

1. Mucho
2. Bastante
3. Poco
4. Nada
98. No lo sabe

99. No contesta

**P3a. ¿Cree usted que la intervención del técnico ha contribuido a transmitir calma y tranquilidad?**

- 1. Mucho
- 2. Bastante
- 3. Poco
- 4. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P3b. ¿Cree usted que la intervención del técnico ha contribuido a transmitir seguridad?**

- 1. Mucho
- 2. Bastante
- 3. Poco
- 4. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P3c. ¿Cree usted que la información del técnico ha contribuido a transmitir confianza?**

- 1. Mucho
- 2. Bastante
- 3. Poco
- 4. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

**P4. ¿Qué aspectos cree usted que se podrían mejorar?**

**P5. ¿En qué medida aconsejaría usted este servicio a otras personas en su situación?**

- 9. Mucho
- 10. Bastante
- 11. Poco
- 12. Nada
- 98. No lo sabe
- 99. No contesta

Muchas gracias por responder las preguntas. Le agradecemos el tiempo que nos ha dedicado a intentar mejorar el servicio que presentamos.