



Àmbit social i criminològic

INVESTIGACIÓN

Producción propia, 2016

Evaluación del proyecto piloto de atención a víctimas de menores

(RESUMEN EJECUTIVO)

Autores

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

Año 2017

Evaluación del proyecto piloto de atención a víctimas de menores

Autores:

CEJFE: Capdevila Capdevila, Manel (coord.); Ferrer Puig, Marta; Framis Ferrer, Berta; Batlle Manonelles, Ares; López Izquierdo, Berta; Blanch Serentill, Marta; Escarré Borràs, Aïda.

SMAT: Ayora Mascarell, Lúdia (coord.); Cima Mollet, Montse; Díaz Alonso, Mònica;

Presentación de la investigación

La Dirección General de Ejecución Penal en la Comunidad y de Justicia Juvenil puso en marcha, en noviembre de 2014, el Proyecto Piloto de Atención a Víctimas de Menores Infractores, llevado a cabo por profesionales del Servicio de Mediación y Asesoramiento (SMAT), de forma coordinada con las Oficinas de Atención a la Víctima del Delito (OAVD), que dependen de la misma Dirección General. El proyecto parte de una visión integral del sistema de justicia juvenil, en la que se quiere tener en cuenta, de forma equilibrada, tanto a los infractores como a las víctimas. Hasta que se puso en marcha, la única intervención que se realizaba con las víctimas era la posibilidad de participar en un programa de mediación en los casos en que el infractor cumplía las condiciones. De esta forma, el contacto con las víctimas se producía en función del infractor y con la finalidad de poder ser reparadas dentro de un proceso de mediación.

En este nuevo proyecto se contacta de manera proactiva, personalizada e individualizada con las víctimas de delitos *contra las personas* y de delitos *contra la propiedad* (violentos o con fuerza en casa habitada). Durante el proyecto piloto la población diana han sido las víctimas para cuyo infractor la Fiscalía ha solicitado la intervención del equipo técnico. El Proyecto Piloto de Atención a las Víctimas de Menores Infractores se lleva a cabo desde los equipos técnicos de menores. En cada territorio se organiza según los profesionales de que disponen. En Barcelona y Girona hay una persona por equipo que se dedica en exclusiva a este proyecto. En Tarragona, Lleida y Terres de l'Ebre, todos los profesionales asumen casos de víctimas teniendo muy en cuenta que víctima y infractor de un mismo hecho sean atendidos por dos profesionales diferentes. Las víctimas son atendidas en la sede de los equipos técnicos. Si es necesario, en aquellos casos en que las víctimas no se puedan desplazar, será el profesional de atención a la víctima el que se desplace.

El diseño de la evaluación del proyecto piloto lo ha llevado a cabo el SMAT con el apoyo del Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada (CEJFE) en el formato de trabajo del programa *Debat a Bat*, que consiste en sesiones de aprendizaje colaborativo, que llevan a cabo profesionales conocedores de un tema de la mano de un experto, con la finalidad de elaborar un producto concreto que mejora o innova su praxis cotidiana.¹

Una vez finalizado el diseño, se ha llevado a cabo la investigación evaluativa que se presenta a continuación, realizada por los profesionales del SMAT y los de la Unidad de Investigación del CEJFE. El estudio da por primera vez de forma sistematizada un perfil de las víctimas de menores infractores, explica cómo son las intervenciones realizadas con ellas y recoge la opinión de las propias víctimas y de los profesionales que las atienden. La investigación revisa también los procesos de trabajo en el marco de este proyecto y evalúa los resultados de las intervenciones realizadas con las víctimas respecto a la eficacia (nivel de consecución de los objetivos). Las conclusiones obtenidas permitirán optimizar los recursos y ajustar las actuaciones profesionales en el programa definitivo.

El estudio presenta los resultados en 3 bloques:

ÍNDICE DE PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Bloque 1	Descripción de la implementación del proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Población atendida 2. Descripción de las intervenciones realizadas <ol style="list-style-type: none"> 2.1) Primer contacto 2.2) Intervención inmediata 2.3) Intervención general 2.4) Acompañamiento en acto judicial 2.5) Acompañamiento en justicia restaurativa 2.6) Tiempos de intervenciones 3. Percepción de las víctimas (encuestas)
Bloque 2	Resultados de la implementación del proyecto	<ol style="list-style-type: none"> 4. Evaluación de las hipótesis de trabajo 5. Evaluación de los objetivos de intervención 6. Evaluación del procedimiento de intervención
Bloque 3	Conclusiones y propuestas	<ol style="list-style-type: none"> 7. Conclusiones y propuestas

FICHA TÉCNICA DE LA INVESTIGACIÓN

Ámbito territorial	Cataluña
Población objeto de estudio	Información de las víctimas de menores infractores atendidas entre noviembre del 2015 y junio del 2016, a partir de los datos recogidos con instrumentos creados <i>ad hoc</i> para la investigación. ³
Tipo de análisis	Explotaciones descriptivas, cruce de datos y de variables de control Grupos de discusión (20/2/17) con todos los técnicos responsables del programa
Fuente de los datos	Dossier 1: datos generales Dossier 2: datos del primer contacto Dossier 3: datos de la intervención inmediata, en situación de crisis Dossier 4: datos de la intervención general Dossier 5: datos sobre el acompañamiento en actos judiciales Dossier 6: datos del acompañamiento en justicia restaurativa A) Valoración de la Intervención general presencial (Encuesta telefónica a víctimas) B) Acompañamiento en actos judiciales (Encuesta telefónica a víctimas) C) Acompañamiento en justicia restaurativa (Encuesta telefónica a víctimas)
Explotación estadística	Paquete estadístico IBM SPSS Statistics 22.0 Discusión de resultados a tres niveles: equipo de seguimiento del proyecto, equipo de investigación CEJFE, equipos de profesionales del SMAT.

Las intervenciones que se llevan a cabo con las víctimas están explicadas de manera detallada en el proyecto piloto¹ donde también se definió un circuito de atención a la víctima de menores infractores. Aquí se presenta una breve descripción de cada una de las intervenciones y el circuito que se sigue (gráfico 1).

Primer contacto: contacto proactivo a través de una carta informativa y de una llamada telefónica a las víctimas de los menores infractores para los que la Fiscalía de Menores solicita la intervención del equipo étnico.

Intervención general: Intervención en la que se proporciona información (sobre el procedimiento judicial, sobre justicia restaurativa y sobre recursos) y apoyo emocional a las víctimas que han hecho demanda después del primer contacto o de la intervención inmediata.

Acompañamiento en actos

judiciales: Intervención que consiste en proporcionar información sobre el escenario y funcionamiento judicial, dar seguridad para afrontar el acto judicial y hacer un acompañamiento físico de las víctimas que hacen demanda después del primer contacto o de la intervención general.

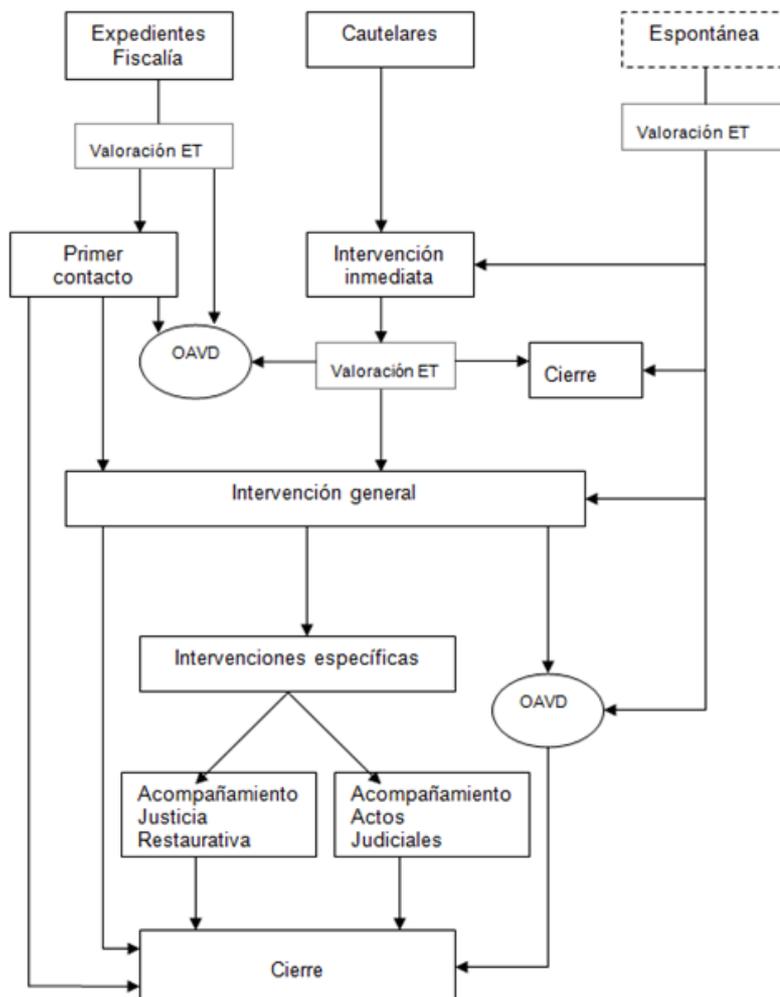
Acompañamiento en procesos de justicia restaurativa:

Intervención dirigida a las víctimas que consiste en dar información, apoyo y acompañamiento para afrontar los procesos restaurativos de las víctimas que hacen la demanda después del primer contacto o de la intervención general.

Intervención inmediata:

Dirigida a las víctimas en situación de crisis para ayudarlas a reducir el malestar psicológico y proporcionarles estrategias de afrontamiento adaptativas.

Diagrama 1. Circuito de atención a las víctimas



Intervenciones recogidas en el estudio

Total de víctimas recogidas en el estudio	1.347 víctimas.....	100,0%
Se ha enviado carta informativa.....	1.270 víctimas.....	94,7%
 Total de víctimas sobre las que se hace el <i>primer contacto</i> ⁴	935 víctimas.....	69,4%
<i>Intervención general</i>	329 víctimas.....	24,4%
<i>Acompañamiento en acto judicial</i>	122 víctimas.....	9,1%
<i>Acompañamiento en justicia restaurativa</i>	3 víctimas.....	0,2%
<i>Intervención inmediata</i>	7 víctimas.....	0,5%
 Vía de entrada: directo al Servicio.....	1.128 víctimas.....	84,0%
Vía de entrada: Fiscalía.....	104 víctimas.....	7,7%
Vía de entrada: juzgados.....	19 víctimas.....	1,4%
Vía de entrada: otras vías de la administración.....	27 víctimas.....	2,1%
Vía de entrada: Fiscalía de guardia.....	65 víctimas.....	4,8%
 Número de medidas cautelares impuestas al agresor.....	111 casos.....	8,3%
 Naturaleza de los hechos: delito leve.....	369 víctimas.....	27,8%
Naturaleza de los hechos: delito.....	958 víctimas.....	72,2%

Distribución de casos por territorios

Tabla 1. Relación entre territorio y tipo de intervención llevado a cabo

Territorio	Primer contacto		Intervención inmediata		Intervención general		Acompañamiento acto judicial		Acompañamiento justicia restaurativa	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Barcelona	898	**72,9	5	71,4	227	68,8	31	**25,4	3	100,0
Girona	101	8,2	2	28,6	59	**18,0	40	**32,8	0	0,0
Lleida	71	5,8	0	0,0	20	6,1	17	**13,9	0	0,0
Camp de Tarragona	95	7,7	0	0,0	15	4,6	28	**23,0	0	0,0
Terres de l'Ebre	66	5,4	0	0,0	8	2,4	6	4,9	0	0,0
Total Cataluña	1.231	100,0	7	100,0	329	100,0	122	100,0	3	100,0

** Valores con diferencias estadísticamente significativas respecto al total; $p \leq 0,01$

Gráfico 1. Provincia de intervención con la víctima

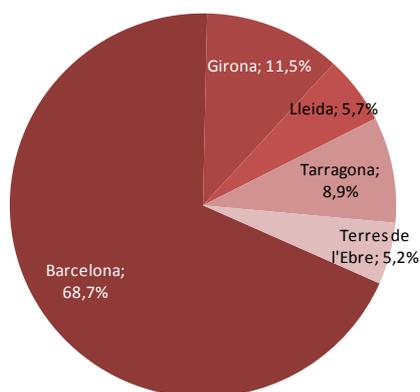
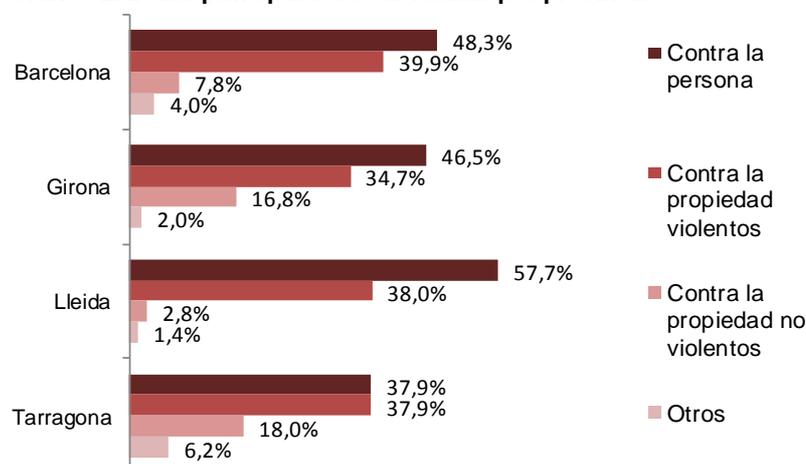


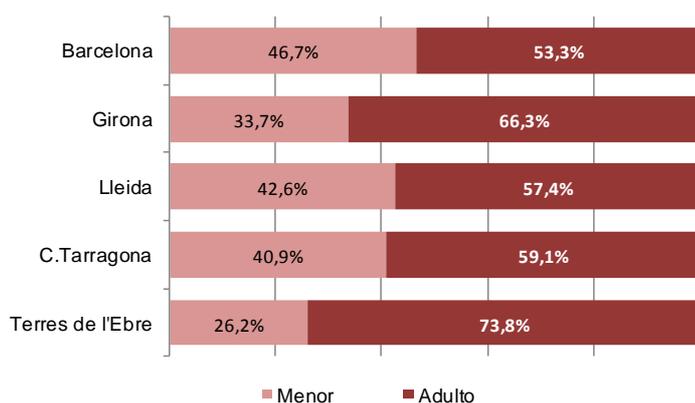
Gráfico 2. Delito principal sobre la víctima por provincia



Barcelona concentra dos de cada tres casos atendidos. En proporción es la provincia donde se hacen más *primeros contactos*. En cambio, su proporción de *acompañamientos en actos judiciales* es muy baja respecto al resto de territorios. Girona y el Camp de Tarragona atienden en torno al 10% de víctimas, mientras que Lleida y Terres de l'Ebre atienden al 5%.

Si miramos la proporción de personas que han sido víctimas de delitos violentos (suma de delitos *contra las personas* y *contra la propiedad violentos*), Lleida es el territorio que atiende a más víctimas, un 95,7% de sus casos. En Barcelona el porcentaje es del 88,2%, en Girona del 81,2% y en Tarragona del 75,8%.

Gráfico 3. Relación entre edad legal y territorio



Terres de l'Ebre, Girona y Camp de Tarragona tienen en este orden una proporción mayor de víctimas mayores de edad que el resto de territorios.

Por el contrario, Barcelona tiene una mayor proporción de menores de edad como víctimas. Las diferencias son significativas desde el punto de vista estadístico.

Hay que tener en cuenta todas estas diferencias territoriales a la hora de interpretar los datos que se presentan.

Bloque 1: Descripción del proyecto

1. Población atendida

En el anexo 1, se recogen las tablas de todos los resultados de este estudio. Destacamos en esta presentación ejecutiva solo aquellos datos más significativos, que nos detallan el perfil de las víctimas de menores infractores, así como las intervenciones llevadas a cabo en el proyecto piloto.

Tipo de delito principal cometido sobre la víctima		Género de la víctima		Nacionalidad de la víctima		
Delitos contra las personas.....	48,2%	Hombre.....	66,0%	Española.....	80,7%	
Amenazas.....	6,9%	Mujer.....	34,0%	Extranjera.....	19,3%	
Lesiones.....	30,5%	Victimización previa		Relación con el agresor		
C. libertad y c. integridad moral.....	4,8%	Sí.....	4,1%	Familiar.....	1,9%	
Atentado contra la autoridad.....	2,0%	(49 personas)		Conocido.....	40,2%	
Otros contra las personas.....	3,9%	Vulnerabilidad de la Víctima		Ninguna relación.....	56,8%	
Delitos contra la propiedad.....	48,7%	Discapacidad.....	3,1%	Otros.....	1,1%	
C. propiedad con violencia.....	35,6%	Menor de edad.....	43,6%	En la categoría «Otros» se incluyen educadores, directores de centro		
C. propiedad sin violencia.....	2,4%	Mayor de 65 años.....	5,1%			
Robo con fuerza/casa habitada.....	10,8%					
Otros.....	3,1%					
Padrón						
Lugar de residencia de la víctima	N víctimas	% respecto total víctimas	N habitantes Cataluña	% respecto total Cataluña	Edad de la Víctima	
Barcelona ciudad	254	19,11 ↓	1.608.746	21,39	Menor.....43,6%	
Hospitalet de Llobregat	63	4,74 ↑	254.804	3,39	De 18 a 22 años.....16,7%	
Vallès Occidental	176	13,24 ↑	904.240	12,02	De 23 a 64 años.....34,6%	
Baix Llobregat	151	11,36 ↑	809.883	10,77	> 65 años..... 5,1%	
Otras comarcas de Barcelona	306	23,02 ↓	1.965.007	26,12		
Lleida ciudad y Segrià	35	2,63 ↓	208.881	2,78		
Otras comarcas de Lleida	32	2,41 ↓	225.160	2,99		
Girona ciudad y Gironès	60	4,51 ↑	186.178	2,47		
Otras comarcas de Girona	74	5,57 ↓	567.398	7,54		
Tarragona ciudad y Tarragonès	51	3,84 ↑	249.565	3,32		
Otras comarcas de Tarragona	127	9,56 ↑	542.734	7,21		
Total	1.329	100,0	7.522.596	100,0		

Elaboración propia a partir de los datos del IDESCAT: <http://www.idescat.cat/pub/?id=pmh>

Dos de cada tres víctimas son hombres.

Cuatro de cada cinco víctimas son españolas.

Casi la mitad de las víctimas son menores de edad y la misma proporción conocen a su agresor.

Por lugares de residencia se atiende a mayor proporción de víctimas de lo que correspondería a su población empadronada en l'Hospitalet, Baix Llobregat, Vallès Occidental y Gironès.

La mitad de las víctimas han sufrido un delito contra su persona y la otra mitad, contra su patrimonio.

Un 4,1% (49 personas) ya había sufrido una victimización anterior.

Tabla 2. Relación entre hecho delictivo cometido sobre la víctima y relación con el agresor

Hecho principal cometido sobre la víctima (9 categorías)	Relación con el agresor							
	Familiar		Conocido		Sin relación		Otros	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Amenazas	5	**19,2%	60	**11,1%	24	3,1%	4	**26,7%
Lesiones	3	11,5%	261	**48,2%	141	18,4%	7	46,7%
C. libertad y c. integridad moral	6	**23,1%	50	**9,2%	7	0,9%	1	6,7%
Atentado contra la autoridad	0	0,0%	10	1,8%	17	2,2%	0	0,0%
Otros delitos c. personas	12	**46,2%	37	**6,8%	4	0,5%	0	0,0%
C. propiedad con violencia	0	0,0%	79	14,6%	397	**51,9%	3	20,0%
C. propiedad sin violencia	0	0,0%	10	1,8%	22	2,9%	0	0,0%
Robo con fuerza/casa habitada	0	0,0%	13	2,4%	132	**17,3%	0	0,0%
Otros delitos	0	0,0%	21	3,9%	21	2,7%	0	0,0%
Total	26	100,0%	541	100,0%	765	100,0%	15	100,0%

Si la víctima conoce al agresor o es un familiar, encontramos mayor proporción de casos relacionados con delitos violentos sobre su persona. Si la víctima no lo conoce o no tiene ninguna relación hay mayor proporción de delitos *contra la propiedad violentos y robos con fuerza o en casa habitada*.

Este es el cruce de variables (relación entre víctima y agresor con delito cometido) que presenta los valores estadísticos de relación más altos de todo el estudio.

Tabla 3. Relación entre hecho delictivo cometido sobre la víctima y franjas de edad de la víctima

Hecho principal cometido sobre la víctima (9 categorías)	Edad de la víctima por franjas							
	Hasta 17 años		18 a 22 años		De 23 a 65 años		> 65 años	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Amenazas	38	6,6%	10	4,5%	42	**9,2%	1	1,5%
Lesiones	181	31,3%	96	**43,4%	130	28,3%	4	6,0%
C. libertad y c. integridad moral	42	**7,3%	7	3,2%	13	2,8%	1	1,5%
Atentado contra la autoridad	1	0,2%	0	0,0%	20	**4,4%	0	0,0%
Otros delitos c. personas	28	**4,8%	13	**5,9%	9	2,0%	0	0,0%
C. propiedad con violencia	262	**45,3%	83	37,6%	115	25,1%	15	22,4%
C. propiedad sin violencia	6	1,0%	7	3,2%	14	3,1%	3	4,5%
Robo con fuerza/casa habitada	3	0,5%	2	0,9%	99	**21,6%	38	**56,7%
Otros delitos	17	2,9%	3	1,4%	17	3,7%	5	**7,5%
Total	578	100,0%	221	100,0%	459	100,0%	67	100,0%

** Valores con diferencias estadísticamente significativas respecto al total; $p \leq 0,01$

Los menores y los jóvenes son en proporción víctimas de mayor cantidad de delitos violentos que el resto de grupos de edad. En menores destaca la proporción de delitos relacionados con el *bullying* y *robos con violencia o intimidación*. En jóvenes, las *lesiones*. En la gente mayor, los *robos con fuerza o en casa habitada*.

Tabla 4. Relación entre hecho delictivo cometido sobre la víctima y sexo de la víctima

Hecho principal cometido sobre la víctima (9 categorías)	Sexo			
	Hombre		Mujer	
	N	%	N	%
Amenazas	44	5,0%	49	**10,7%
Lesiones	294	**33,1%	117	25,6%
C. libertad y c. integridad moral	22	2,5%	42	**9,2%
Atentado contra la autoridad	21	2,4%	6	1,3%
Otros delitos c. personas	10	1,1%	43	**9,4%
C. propiedad con violencia	364	**41,0%	115	25,2%
C. propiedad sin violencia	15	1,7%	17	**3,7%
Robo con fuerza/ casa habitada	96	10,8%	48	10,5%
Otros delitos	22	2,5%	20	**4,4%
Total	888	100,0%	457	100,0%

Las mujeres son en proporción víctimas de mayor cantidad de delitos violentos emocionales y de maltrato psicológico (*amenazas, contra la libertad, contra la integridad moral, otros delitos contra personas*) que los hombres. Estos son en mayor proporción víctimas de delitos de violencia física (*lesiones*) y delitos *contra la propiedad violentos*.

Tabla 5. Relación entre hecho delictivo cometido sobre la víctima y territorio de intervención

Hecho principal cometido sobre la víctima (9 categorías)	Territorio donde vive la víctima									
	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Terres de l'Ebre	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Amenazas	65	7,0%	14	9,1%	3	3,9%	6	5,0%	5	7,1%
Lesiones	300	**32,5%	42	27,3%	28	36,4%	27	22,5%	14	20,0%
C. libertad y c. integridad moral	47	5,1%	6	3,9%	8	**10,4%	0	0,0%	3	4,3%
Atentado contra la autoridad	24	**2,6%	2	1,3%	1	1,3%	0	0,0%	0	0,0%
Otros delitos c. personas	37	4,0%	9	5,8%	5	6,5%	1	0,8%	1	1,4%
C. propiedad con violencia	335	36,3%	51	33,1%	23	29,9%	57	**47,5%	12	17,1%
C. propiedad sin violencia	25	2,7%	1	0,6%	0	0,0%	1	0,8%	5	**7,1%
Robo con fuerza/casa habitada	70	7,6%	29	**18,8%	9	11,7%	27	**22,5%	10	14,3%
Otros delitos	21	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,8%	20	**28,6%
Total	924	100,0%	154	100,0%	77	100,0%	120	100,0%	70	100,0%

** Valores con diferencias estadísticamente significativas respecto al total; $p \leq 0,01$

Por territorios, también encontramos unas diferencias muy marcadas en cuanto al tipo de delito que se ha cometido sobre la víctima. En Barcelona, se da una mayor proporción de *lesiones*; en Girona, de *robo con fuerza/casa habitada*; en Lleida, es donde se da mayor proporción de casos *contra la libertad o contra la integridad moral*, y en Tarragona, *contra la propiedad*.

Igual que en el caso de la relación entre víctima y agresor, de nuevo es una variable que presenta una importante potencia en la relación estadística establecida.

En global, las cuatro tablas que acabamos de presentar, que tienen que ver con la agrupación de delitos cometidos sobre la víctima, nos vienen a decir que el tipo de delito marca mucho el perfil de las otras variables.

1.1. Características de las víctimas según la intervención realizada

De los cinco tipos de intervenciones evaluadas en esta investigación y que analizaremos más en detalle en el apartado siguiente, la proporción en que se aplican varía en función de la variable controlada. A continuación se recogen las diferencias en relación con el género, la nacionalidad, la edad y el tipo de delito que ha sufrido la víctima.

Tabla 6. Relación entre intervención realizada y género

Intervenciones realizadas sobre las víctimas	Sexo			
	Hombre		Mujer	
	N	%	N	%
Primer contacto	620	*66,4%	314	33,6%
Intervención general	192	**58,4	137	41,6
Intervención inmediata	1	14,3	6	**85,7
Acompañamiento acto judicial	75	61,5	47	38,5
Acomp. justicia restaurativa	1	33,3	2	66,7

Quando hablamos de víctimas hombres, la intervención *primeros contactos* se da en la proporción que les corresponde por peso poblacional. En cambio, en *intervención general* el porcentaje de mujeres que la reciben es del 41,6% cuando su peso como víctimas es del 34,0%. En este grupo estarían sobrerrepresentadas igual que lo están en *intervención inmediata*. Los acompañamientos mantienen la proporción esperable por género.

Tabla 7. Relación entre intervención realizada y nacionalidad

Intervenciones realizadas sobre las víctimas	Nacionalidad			
	Español		Extranjero	
	N	%	N	%
Primer contacto	764	82,0	168	**18,0
Intervención general	271	82,9	56	17,1
Intervención inmediata	6	85,7	1	14,3
Acompañamiento acto judicial	111	**91,0	11	9,0
Acomp. justicia restaurativa	3	100,0	0	0,0

Hay mayor proporción de españoles entre los que se *acompaña en actos judiciales*. En cambio, hay mayor proporción de extranjeros de *primer contacto*. Esto quiere decir que se contacta con más extranjeros de los que se esperaría por su representación en la muestra, con una diferencia que, aunque parece pequeña, es significativa.

Tabla 8. Relación entre intervención realizada y edad

Intervenciones realizadas sobre las víctimas	Edad por intervalos							
	Hasta 17 años		De 18 a 22 años		De 23 a 64 años		Más de 65 años	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Primer contacto	430	46,4	144	15,6%	303	**32,7	49	5,3%
Intervención general	161	*49,4	62	19,0	95	29,1	8	2,5
Intervención inmediata	3	50,0	2	33,3	1	16,7	0	0,0
Acomp. acto judicial	57	46,7	24	19,7	34	27,9	7	5,7
Acomp. justicia restaurativa	2	66,7	1	33,3	0	0,0	0	0,0

** Valores con diferencias estadísticamente significativas respecto al total; $p \leq 0,01$

* Valores con diferencias estadísticamente significativas respecto al total; $p \leq 0,05$

La edad media de la víctima es de 27,33 años. En *intervención general* encontramos mayor proporción de víctimas atendidas menores de edad y personas que han sufrido delitos *contra las personas* (véase tabla siguiente) mientras que en los *primeros contactos* hay mayor proporción de gente adulta de entre 23 y 64 años y que han sufrido delitos *contra la propiedad violentos*.

Tabla 9. Relación entre intervención realizada y delito

Intervenciones realizadas sobre las víctimas	Hecho principal cometido sobre la víctima (4 categorías)							
	Contra las personas		Contra la propiedad violento		Contra la propiedad no violento		Otros	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Primer contacto	439	47,0	368	**39,4	95	10,2	32	3,4
Intervención general	204	**62,0	102	31,0	15	4,6	8	2,4
Intervención inmediata	6	85,7	1	14,3	0	0,0	0	0,0
Acomp. acto judicial	52	42,6	59	48,4	9	7,4	2	1,6
Acomp. justicia restaurativa	3	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

** Valores con diferencias estadísticamente significativas respecto al total; $p \leq 0,01$

2. Descripción de las intervenciones realizadas

2.1. Primer contacto

Tabla 10. Descriptivos		N	%
Tipo de primer contacto	Proactivo telefónico	861	63,9
	Espontáneo telefónico	52	3,9
	Espontáneo telemático	3	0,2
	Espontáneo presencial	19	1,4
Víctimas no localizadas	No localizadas	412	30,6
Motivos de no contacto telefónico (recodificada)	No se puede contactar	206	50,0
	Acuerdo Consorcio Centros Barcelona	10	2,4
	Otros	196	47,6
Persona con la que se realiza el primer contacto (recodificada)	Víctima directa	420	44,9
	Familiares	456	48,8
	Otros acompañantes	30	3,2
	Víctima y familiares	29	3,1
¿Ha realizado alguna demanda?	Sí	378	41,4
	No	536	58,6
¿Se ha realizado alguna actuación?	Sí	628	67,3
	No	305	32,7
¿Se ha dado información sobre recursos?	Sí	79	12,6
	No	549	87,4
¿Se ha dado información sobre el funcionamiento del proceso judicial?	Sí	601	95,7
	No	27	4,3
¿Se ha dado información sobre el P proceso de justicia restaurativa?	Sí	273	43,5
	No	355	56,5
¿Se ha dado información sobre posibilidad de apoyo emocional?	Sí	40	6,4
	No	588	93,6
¿Se ha seguido fielmente el guión de entrevista de primer contacto?	Sí	348	37,9
	No	571	62,1
¿Se ha proporcionado información adicional?	Sí	198	22,0
	No	702	78,0
Información adicional facilitada (recodificada)	Sobre acompañamiento en actos judiciales	11	0,9
	Sobre citas con el forense	22	1,8
	Sobre el proceso judicial, documentación y otros	81	6,6
	Sobre la derivación y el contacto con otros servicios	15	1,2
	Sobre medidas de protección	41	3,3
	Sobre la mediación y la justicia restaurativa	24	1,9

Datos sobre la afectación de las víctimas		N	%
¿Manifiesta afectaciones la víctima?	Sí	241	29,0
	No	590	71,0
¿Ha sido atendida la víctima por algún servicio?	Sí	120	17,5
	No	566	82,5
Tipo de servicio	Psicológico	59	49,2
	Médico	13	10,8
	Social	2	1,7
	Jurídico	8	6,7
	Atendido por más de un servicio	24	20,0
	Otros	10	8,3
Actitud de la víctima ante la llamada de primer contacto	Rechazo	19	2,1
	Indiferencia	93	10,3
	Agradecimiento	790	87,6

Nota: por motivos de presentación de la tabla se han eliminado los ns/nc

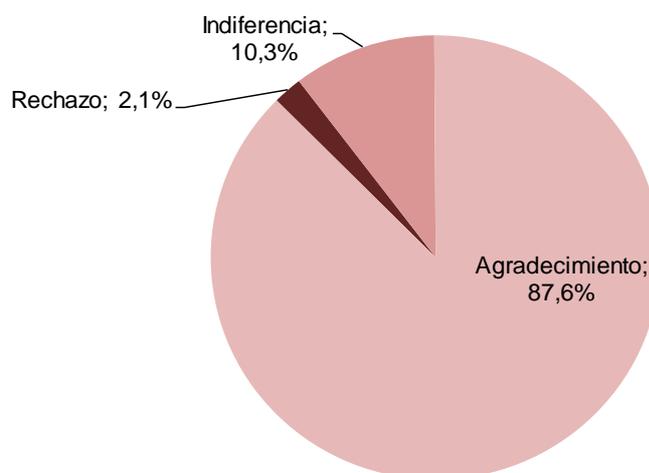
Se ha enviado previamente carta informativa³ a 1.270 víctimas, el 94,7% de los casos posibles. Al resto de víctimas no se les ha enviado porque han accedido al servicio por otras vías (asesoría de guardia, juzgados o Fiscalías).

En la mayoría de los casos (69,4%), el contacto posterior se ha hecho por vía telefónica y a instancia de la Administración. Se ha hablado con la víctima la mitad de las veces y la otra mitad, con familiares.

En este *primer contacto* la mayoría de actuaciones han sido informativas. Cuatro de cada diez han hecho algún tipo de demanda y en muy pocos casos (6,4%) ha sido necesario, a juicio del técnico, informar sobre la posibilidad de recibir apoyo emocional.

La llamada en este primer contacto está protocolizada y existe un guión previsto que hay que seguir, que consta de 10 puntos. Tres de cada diez víctimas manifiestan afectación por los hechos que han sufrido. Un 17,5% ya han sido atendidas anteriormente en esta intervención por algún servicio por este motivo y casi la mitad de ellas han recibido apoyo psicológico. Una mayoría muy amplia de las víctimas (87,6%) ha manifestado una actitud de agradecimiento ante la actuación de apoyo que se les ha ofrecido.

Gráfico 4. Actitud de la víctima ante la llamada de primer contacto



2.2. Intervención inmediata

Tabla 11. Descriptivos		N	Total de intervenciones realizadas		7
Vía de entrada	Fiscalía	2	Estado de la víctima	Sobresalto (hiperactivación)	1
	Asesor	1		Espanto (bloqueo)	5
	Otros (técnico)	4		No se sabe	1
¿Ha recuperado el control la víctima?	Sí	7	¿Se acuerda un nuevo contacto con la víctima?	Sí	4
	No	0		No	3
Actuaciones llevadas a cabo	Contacto y aproximación	5	Actuaciones llevadas a cabo	Asistencia práctica	2
	Seguridad y alivio	5		Conexión con apoyo social	1
	Estabilización	3		Info. sobre cómo afrontar adversidades	1
	Recogida de información	4		Enlaces a otros servicios	2

El número de intervenciones inmediatas en el conjunto del estudio ha sido muy pequeño como para poder extraer conclusiones (5 en Barcelona y 2 en Girona). No obstante, destacamos el hecho de que en todos los casos ha

habido la percepción de que la víctima se ha estabilizado y ha recuperado el control de la situación en aquel momento.

En 6 de los 7 casos, los afectados eran: nacionales, mujeres, con un delito *contra las personas* (la otra víctima había sufrido un delito *contra la propiedad violento*). En 3 casos las víctimas eran menores de edad.

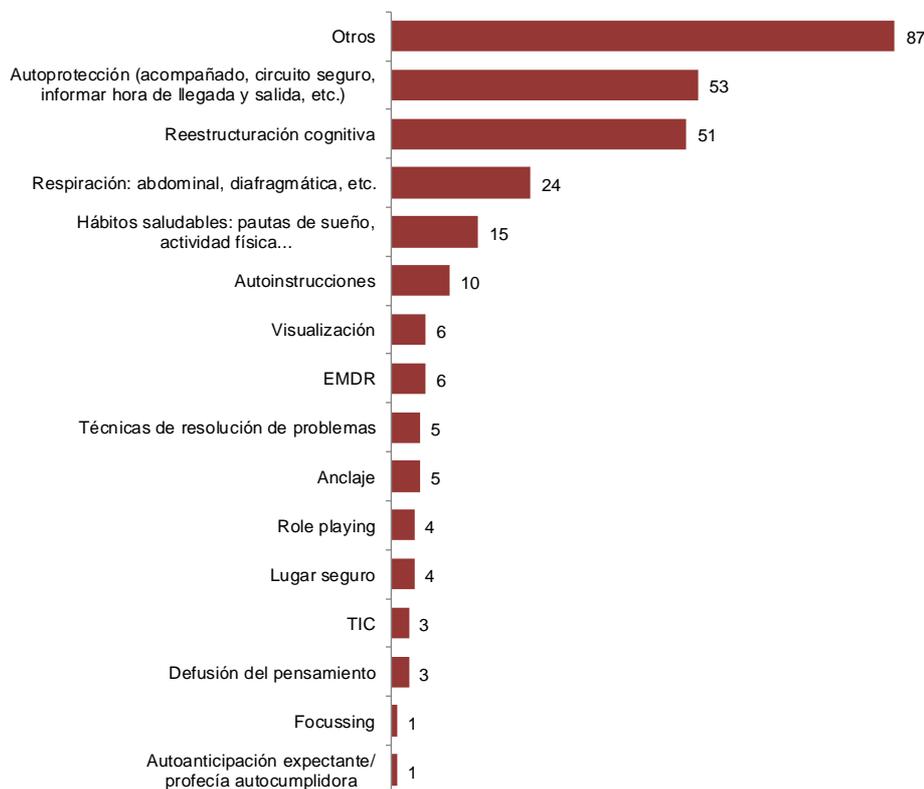
2.3. Intervención general

Tabla 12. Descriptivos		N	%
	Total de intervenciones generales hechas	329	100,0
Tipo de entrevista	Telefónica	76	23,1
	Presencial	253	76,9
Número de entrevistas totales	1 entrevista	239	72,6
	2 entrevistas	50	15,2
	3 entrevistas	21	6,4
	4 entrevistas	10	3,0
	5 entrevistas	9	2,7
Media de entrevistas totales hechas	Media total: 1,48 entrevistas	Desv. típ:	0,944
Número de entrevistas presenciales hechas	1 entrevista presencial	219	82,3
	2 entrevistas presenciales	30	11,3
	3 entrevistas presenciales	11	4,1
	4 entrevistas presenciales	1	0,4
	5 entrevistas presenciales	5	1,9
Media de entrevistas presenciales hechas	Media presencial: 1,28 entrevistas	Desv. típ:	0,732
Lugar donde se han hecho las entrevistas	SMAT	202	80,8
	Servicios sociales	3	1,2
	Sedes judiciales	40	16,0
	Otros servicios comunitarios	5	2,0
¿Con quién se ha intervenido?	Víctima	144	43,8
	Víctima y familiares	106	32,2
	Víctima y otros	8	2,4
	Víctima, familiares y otros	3	0,9
	Familiares	52	15,8
	Otros	16	4,8
¿Qué tipo de actuaciones se han promovido?	Información sobre recursos	26	8,5
	Información sobre proceso judicial	243	89,4
	Apoyo emocional	105	42,2
	Dar pautas	29	9,1
	Información sobre justicia restaurativa	152	47,7
¿Se ha utilizado algún tipo de técnica en la intervención?	Sí	144	45,6
	No	172	54,4
¿Se ha derivado?	Sí	19	5,9
	No	302	94,1
¿Dónde se ha derivado?	Orientación jurídica	3	
	Oficina de Atención a la Víctima del Delito*	4	
	CSMIJ	5	
	Fiscalía	1	
	Servicios Sociales	3	
	Entidades específicas de apoyo	3	
¿Lo atienden en el lugar al que lo han derivado?	Sí	10	52,6
	No	9	47,4
¿Por qué no lo atienden?	No acuden	2	
	Lista de espera	3	
	Otros	4	

* Derivadas a la OAVD una vez iniciada la intervención y detectado un grado de afectación que requiere su intervención

En el 79,3% de los casos se ha intervenido directamente con la víctima. En el resto se ha hecho con familiares o tutores. La información sobre el funcionamiento del proceso judicial ha sido la actuación más frecuente (89,4%). En segundo lugar se ha facilitado información sobre su posible participación en una mediación con el infractor u otros procesos de justicia restaurativa (47,7%). En la mitad de los casos también se ha prestado apoyo emocional y/o se han dado pautas respecto a cómo afrontar el proceso personal de victimización sufrida.

Gráfico 4b. Técnicas trabajadas con las víctimas en la intervención general



Se ha podido aplicar más de una técnica a las víctimas atendidas. El número que consta en la barra refleja el total de víctimas a las que se ha aplicado esa técnica. Las técnicas se agrupan según sean de tipo fisiológico (lugar seguro, respiración, visualización, anclaje), de tipo conductual (autoprotección, hábitos saludables), otros (*role playing*) y de tipo cognitivo emocionales (el resto de técnicas). Algunas técnicas, a pesar de estar previstas en el programa piloto, no se han aplicado en este periodo estudiado. Información obtenida de un total de 144 casos. En la mayoría de situaciones (94,1%), la intervención ha sido finalista, es decir, que ni el técnico ni la víctima ni sus familiares han considerado necesaria otra derivación más especializada y la intervención se ha podido dar por finalizada.

Como puede verse en los gráficos 6 y 7, la valoración del proceso de atención que hace el técnico es muy buena. En el bloque 2, se contrasta esta valoración con la evaluación obtenida del proyecto.

Gráfico 5. Se han cumplido los objetivos de la intervención (autoeficacia percibida por el técnico)

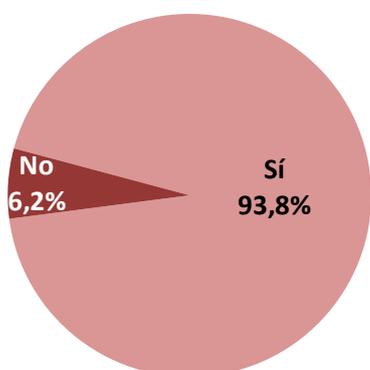
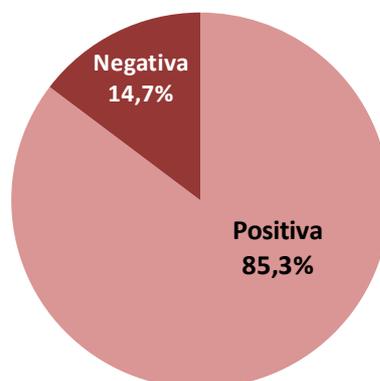


Gráfico 6. Resolución del caso (satisfacción del técnico)



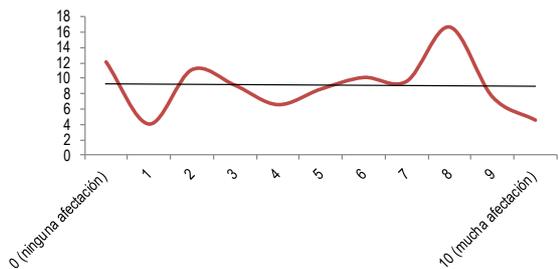
2.3.1. Afectación de la víctima

Tabla 13. Descriptivos: datos sobre la afectación de las víctimas

		N	%
Interferencia en su cotidianeidad	Sí	120	48,0
	No	130	52,0
¿Se ha podido valorar la presencia de sintomatología?	Sí hay	209	68,3
	No hay	97	31,7
Tipo de sintomatología: problemas cognitivos	Pensamientos recurrentes	23	11,0
	Falta de concentración/déficit atencional	20	9,6
	Dificultad para tomar decisiones	14	6,7
	Desorientación/confusión	6	2,9
	Alteraciones de memoria	4	1,9
Tipo de sintomatología: problemas emocionales	Miedo	105	50,2
	Angustia/ansiedad	93	44,5
	Rabia	90	43,1
	Impotencia	63	30,1
	Tristeza	39	18,7
	Culpa	16	7,7
Tipo de sintomatología: problemas fisiológicos	Labilidad emocional	12	5,7
	Hipervigilancia	35	16,8
	Sueño	23	11,0
Tipo de sintomatología: problemas conductuales	Alimentación	10	4,8
	Conductas evitativas	70	33,5
	Pérdida autonomía	25	12,0
	Aislamiento	13	6,2
	Agresividad	13	6,2
Problemas sociales	Impulsividad	5	2,4
	Falta de apoyo social (formal e informal)	3	1,3
Elementos favorecedores de la recuperación	Apoyo familiar, social y profesional	88	54,0
	Características de personalidad	45	27,6
	Apoyo especializado	19	11,7
	Separación física del agresor	11	6,7
Elementos que dificultan la recuperación	Características personalidad	42	40,4
	Permanente contacto con el agresor	13	12,5
	Afectación para la familia y el entorno	28	26,9
	Sufre acoso	14	13,5
	Secuelas físicas o psicológicas	7	6,7

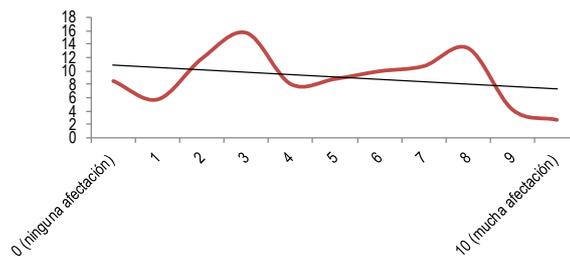
¿Qué afectación ha tenido la víctima a raíz del delito? Los gráficos 8 y 9 recogen respectivamente la valoración subjetiva autoinformada de la víctima y la que ha percibido el técnico en la primera entrevista, donde el valor 0 significa ninguna afectación y 10 mucha afectación.

Gráfico 7. Afectación subjetiva de la víctima (autoinformada)



Media de afectación autoinformada: **4,97** D.T.: 3,080

Gráfico 8. Afectación de la víctima percibida por el técnico



Media de afectación percibida: **4,62** D.T.: 2,792

La línea recta negra marca la tendencia. En el caso de la afectación autoinformada para la víctima, vemos una uniformidad aparente en los porcentajes de personas que contestan en todos los niveles de afectación. En el caso de la afectación percibida por el técnico, vemos que la tendencia en los niveles superiores de afectación va a la baja y por tanto percibe menos personas con niveles altos de afectación.

La media de puntuación es la misma en la afectación autoinformada que en la percibida por los técnicos, en torno a 5.

¿Coincide la afectación percibida por la víctima y el técnico? En el 57,9% de los casos, sí.

Cuando la percepción es diferente, en un 9,1% de los casos, la víctima percibe menos afectación que el técnico y, en un 33,0%, la víctima percibe más afectación que la atribuida por el técnico.

En la mitad de las víctimas que han tenido una intervención presencial, los **técnicos** valoran que la victimización del delito ha interferido en su vida cotidiana. En dos de cada tres casos, se ha detectado algún tipo de sintomatología. La relacionada con problemas emocionales es la más presente en términos porcentuales. El apoyo familiar, social y profesional son los factores más mencionados como favorecedores de la recuperación. También el propio trastorno de los efectos de la victimización que comparten la familia y el entorno es citado como elemento que dificulta la recuperación. Un efecto similar provocan las características de personalidad, que para algunos son un elemento facilitador y para otros resultan un elemento distorsionador.

Gráfico 9. Clasificación de sintomatología presente en la afectación a las víctimas

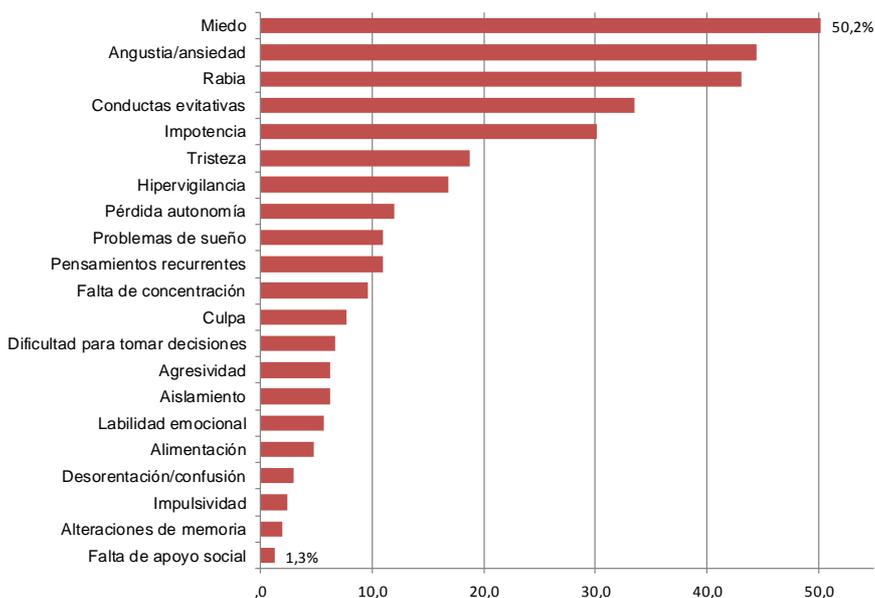
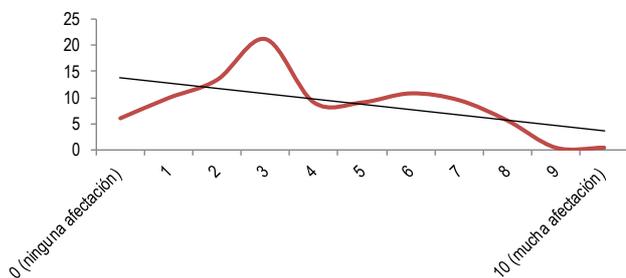
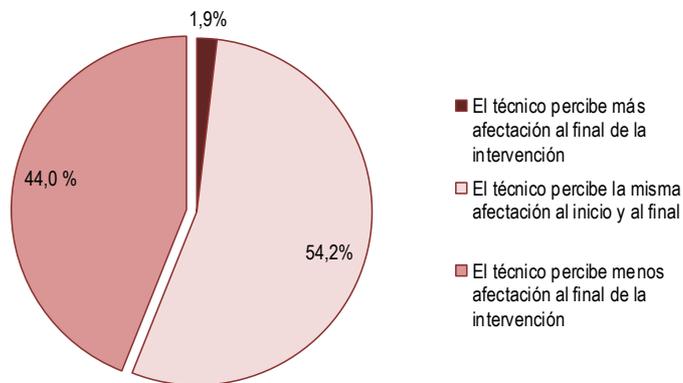


Gráfico 10. Afectación de la víctima percibida por el técnico al finalizar la intervención



Media de afectación percibida: 3,84 D.T.: 2,32

Gráfico 11. Diferencia percibida por el técnico al principio y al final de la intervención



En algo más de la mitad de los casos (54,2%), el técnico percibe la misma afectación en la víctima al principio y al final de la intervención. Por el contrario, en un 44,0% se ha visto una mejora. La media de afectación ha bajado casi 1 punto (de 4,62 antes de la intervención a 3,84 después de la intervención).

Los casos en los que el técnico percibe menos afectación al final de la intervención coinciden con aquellos en los que la actuación realizada ha sido de *apoyo emocional* a la víctima. En el resto de actuaciones (dar información sobre recursos o sobre proceso judicial o justicia restaurativa o dar pautas) no se han visto mejoras.

2.4. Acompañamiento en actos judiciales

		N	%
Total acompañamientos hechos en actos judiciales		122	100,0
Tipo de entrevista en el primer encuentro	Telefónica	5	4,1
	Presencial	117	95,9
Tipo de entrevista en el segundo encuentro	Telefónica	16	13,1
	Presencial	12	9,8
Lugar donde se ha hecho la entrevista (*)	Oficinas Equipo técnico	22	18,0
	Fiscalía	11	9,0
	Juzgados	86	70,5
	No consta	12	9,8
Tipo de actuación de acompañamiento (*)	Declaración ante operadores jurídicos	20	16,4
	Rueda de reconocimiento	8	6,6
	Forense	5	4,1
	Acompañamiento en el juicio	91	74,6
	No consta	12	9,8
¿Se han empleado medidas de protección?	Sí	58	47,5
	No	61	50,0
	No consta	3	2,5
¿Qué medidas de protección?	Mampara	19	35,2
	Vídeo conferencia	6	11,1
	Circuito cerrado	3	5,6
	Agresor en otra sala	11	20,4
	Acompañamiento del técnico en la sala	2	3,7
	Más de una medida	13	24,1
	No consta	4	
¿Se han utilizado técnicas para la autoprotección de la víctima?	Sí	64	52,5
	No	58	47,5

(*)Nota: los porcentajes superan el 100% porque se han sumado los lugares de ambas entrevistas. Fiscalía. Juzgados incluye sala de audiencias, sala de vistas, juzgado de menores, Palacio de Justicia, sala de testigos

Tabla 15. Distribución de los acompañamientos según la provincia de intervención

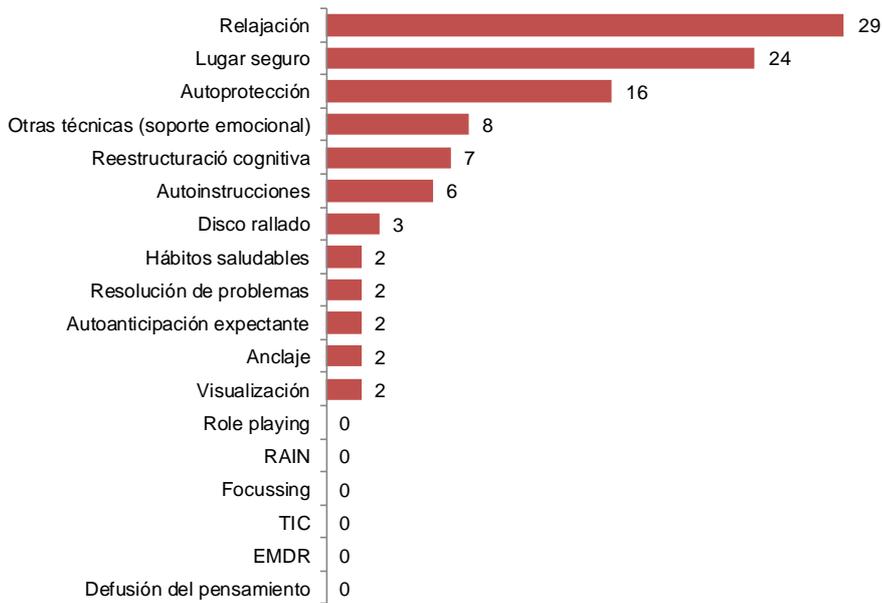
¿Se han hecho acompañamientos?	Provincia de intervención											
	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Terres de l'Ebre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sí	31	3,4%	40	**26,0%	17	**22,1%	28	**23,3%	6	8,6%	122	9,1%
No	893	**96,6%	114	74,0%	60	77,9%	92	76,7%	64	91,4%	1.223	90,9%

** Valores con diferencias estadísticamente significativas respecto al total; $p \leq 0,01$

El acompañamiento en actos judiciales es la intervención que presenta un porcentaje de aplicación más elevado en relación a los otros territorios.

En la mitad de los casos se han tomado medidas físicas de protección y la separación espacial del agresor ha sido la más utilizada. También en la mitad de los casos se ha reforzado la autoprotección de las víctimas mediante diferentes técnicas que se recogen, ordenadas, según la frecuencia con la que se han empleado en las víctimas (gráfico 13).

Gráfico 12. Técnicas de autoprotección trabajadas con las víctimas



Se ha podido aplicar más de una técnica en las víctimas atendidas. El número de la barra refleja el total de víctimas a las que se ha aplicado esa técnica.

Las técnicas se agrupan según sean de tipo fisiológico (lugar seguro, relajación, visualización, anclaje), de tipo conductual (autoprotección, hábitos saludables), otras (*role playing*) o de tipo emocional (el resto de técnicas). Hay técnicas que, a pesar de estar previstas en el programa piloto, no se han aplicado en ningún caso durante el periodo de estudio.

El número de casos de los que se extrae esta información es modesto y hay que ser muy prudente en la interpretación (N=64 personas).

2.5. Acompañamiento en procesos de justicia restaurativa

Solo hay 3 casos que aceptan participar en procesos de justicia restaurativa, lo que no permite extraer ninguna conclusión ni dato relevante.

Los 3 casos son de Barcelona.

2 son mujeres y 1 es hombre.

Los 3 son nacionales.

2 son menores de edad y el adulto se encuentra en la franja entre los 18 y 30 años.

El delito del que han sido víctimas es *contra las personas* en los 3 casos. 1 víctima lo ha sido por delito de *amenazas* y 2 por delitos *contra la integridad física*.

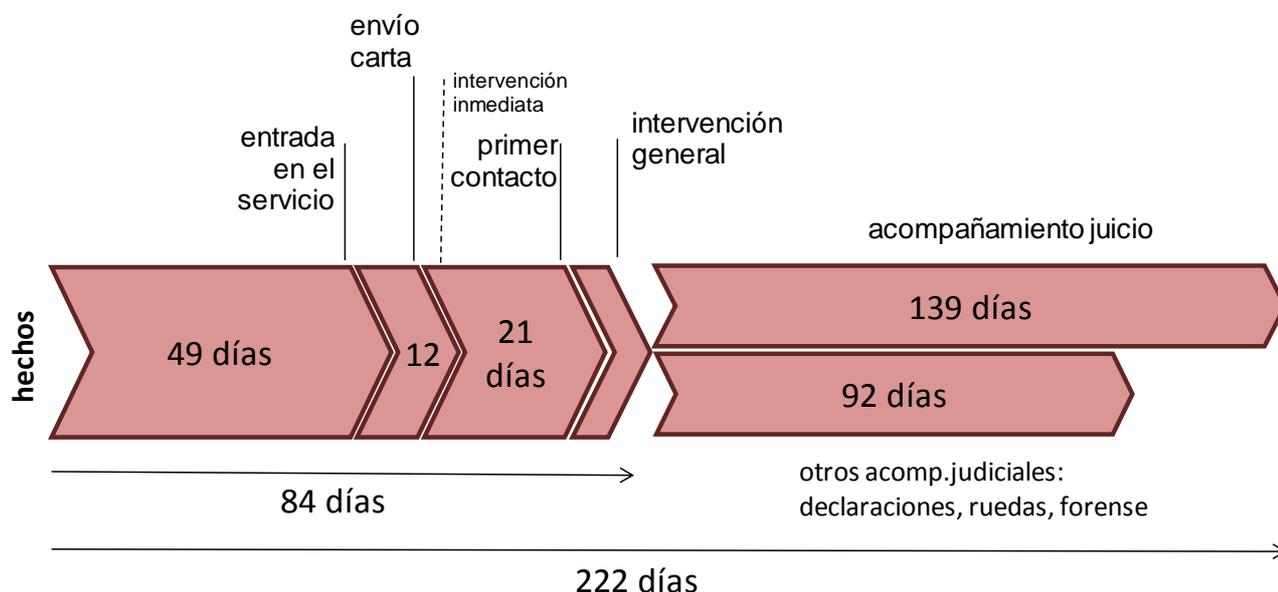
Por otro lado, se ha podido encuestar a 2 de las 3 víctimas que han participado en el proceso de justicia restaurativa. Los resultados de sus valoraciones son los siguientes:

- Una víctima ha considerado que la intervención ha sido **bastante útil** para ella (*información facilitada, apoyo emocional del técnico y acompañamiento físico*). La otra víctima entrevistada considera que la intervención le ha sido **poco útil**.
- A la pregunta sobre si la intervención del técnico las ha ayudado a transmitir *calma y tranquilidad, seguridad y confianza*, las dos víctimas entrevistadas han respondido que ha sido **bastante útil**.
- A la pregunta si *aconsejarían este servicio a otras personas en su situación*, la respuesta de ambas ha sido que **muy útil**.

2.6. Tiempo de intervenciones

¿Cuánto tiempo ha pasado desde la victimización y cada una de las fases de intervención?

Gráfico 13. Media de tiempo que ha pasado desde la victimización de la persona hasta cada intervención



Hasta el momento del *primer contacto* con la víctima pasan 82 días de media. El 60% de este tiempo lo ocupan los servicios derivantes que actúan antes del SMAT.

Entre el *primer contacto* y la entrevista de la *intervención general* (en los casos en que haya que hacerla) el intervalo es de 4 días. Si a una víctima se la acompaña en el juicio, transcurren 7,4 meses de media hasta que tiene lugar el acompañamiento. En el caso de otros acompañamientos judiciales como asistencias en declaraciones, ruedas de reconocimiento o exploración forense, el plazo es más corto y en total no llega a los 6 meses. No se puede dar información sobre la intervención inmediata porque el número de casos es muy pequeño (7).

¿En todos los territorios se tarda el mismo tiempo? No. En Tarragona y Barcelona se tarda más en recibir la notificación del caso y en hacer *el acompañamiento en el juicio*. En Tarragona se tarda más en hacer el *primer contacto*. Las diferencias mencionadas son las únicas estadísticamente significativas.

Gráfico 14. Media de días entre hechos y entrada en el Servicio

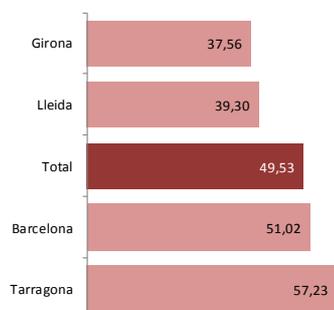
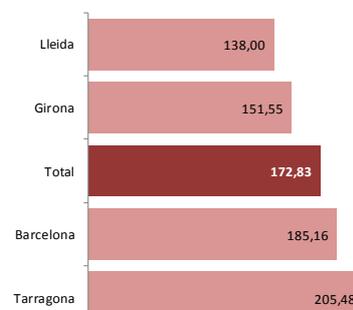


Gráfico 15. Media de días entre entrada en el Servicio y primer contacto



Gráfico 16. Media de días entre hechos y acompañamiento en el juicio



En el anexo 1, se recogen otros tiempos de intervenciones en función del delito sufrido por la víctima, si esta es mayor o menor de edad o si se conoce o tiene relación con el agresor. Si nos fijamos en el *primer contacto*, que es la intervención que reúne más casos, encontramos diferencias estadísticas cuando comparamos el tiempo que ha pasado desde la victimización de la persona, según algunas variables:

<p>¿Existen diferencias en el tiempo que ha pasado en función del tipo de delito sufrido?</p> <p>Sí. En los delitos <i>contra las personas</i> se interviene antes</p> <p>C. personas: 77 días C. propiedad violento: 86 días C. propiedad no violento: 86 días Otros: 90 días</p>	<p>¿Existen diferencias en el tiempo que ha pasado en función de la edad legal de la víctima?</p> <p>No. Se interviene en los mismos plazos</p> <p>Menores: 82 días Adultos: 82 días</p>	<p>¿Existen diferencias en el tiempo que ha pasado en función de la relación entre víctima y agresor?</p> <p>Sí. En el caso de que sean conocidos o familiares se interviene antes</p> <p>Familiares o conocidos: 78 días Sin relación: 86 días</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Estas priorizaciones se hacen desde los equipos técnicos del SMAT. Cuando los casos llegan por la Fiscalía de guardia, Fiscalía o juzgados (derivados) no existen diferencias significativas en las variables que acabamos de indicar.

Gráfico 13b. Media de tiempo que ha pasado en los casos derivados por la Fiscalía de guardia



Como puede verse en el gráfico 14b y comparándolo con el gráfico 14a, si la actuación se ha dado en el asesoramiento de una guardia de Fiscalía (65 casos del total), la actuación del SMAT ha sido mucho más rápida que la media general. En cambio, si el caso llega a juicio y se ha acompañado a la víctima, se ha prolongado más tiempo, hasta casi un año.

3. Percepción de las víctimas (encuestas)

3.1. Intervención general presencial

Un 55% (181 personas) de las víctimas sobre las que se hizo una *intervención general presencial* dieron su consentimiento para ser encuestadas. De ellas, 162 personas (un 89,5%) fueron localizadas y aceptaron contestar la entrevista telefónica. En la derivación de la ficha por parte del técnico del SMAT ya nos hacía constar si se podía llamar o no a las víctimas. Los principales motivos de la negativa han sido: 1) no, sin que consten más explicaciones; 2) ha pasado mucho tiempo y no se considera oportuno que se le vuelva a preguntar; 3) la víctima está poco receptiva y saturada de la intervención de la justicia.

La muestra en este sentido no es una muestra aleatoria y puede estar sesgada, tanto en intervención general como en acompañamiento en acto judicial, en un sentido positivo (que contesten aquellos que mejor percepción tienen del servicio ofrecido) como negativo (aquellos que más disgustados se hayan podido encontrar con su situación).

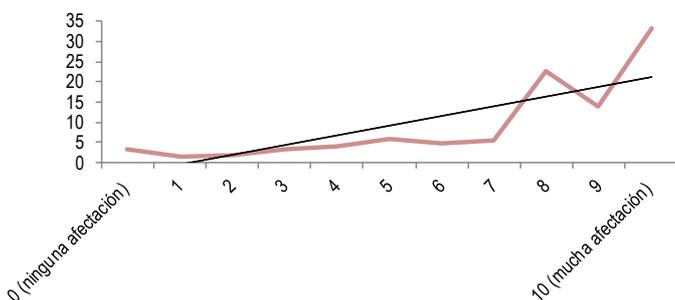
La llamada se realizaba aproximadamente a las dos semanas de recibir la confirmación por parte de los técnicos del SMAT de finalización completa de toda su actuación. Se hacía en la sede del CEJFE en el horario preferente de la víctima, si así lo había explicitado. En los casos de no localización se hacían hasta 5 intentos que abarcaban

todas las franjas horarias y en diferentes jornadas, antes de darla por desestimada. Así, el nivel de respuesta ha sido alto, desde el punto de vista del trabajo de campo.

El formulario de encuesta se protocolizó y se consensó con la colaboración de expertos del CEO (Centro de Estudios y Opinión). Los encuestadores recibieron formación inicial específica previa. Su cumplimentación duraba aproximadamente 5 minutos, aunque el encuestador se adaptaba a las necesidades de escucha que mostrara el/la interlocutor/a.

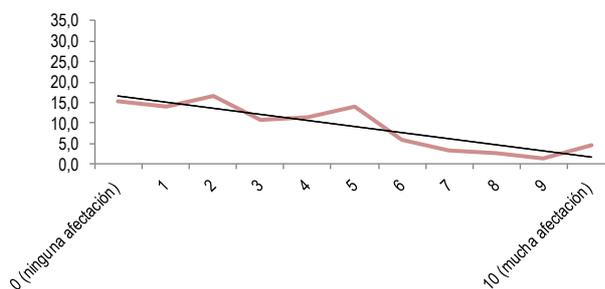
Las dos primeras preguntas hacían referencia al nivel de afectación que las víctimas percibían en dos momentos temporales concretos: justo cuando habían pasado los hechos y en el momento de la encuesta (quinze días después de finalizar todo el proceso de intervención del SMAT). Los gráficos 14 y 15 muestran las diferencias.

Gráfico 17. ¿Cómo te sentiste después de los hechos?



Media de afectación autoinformada; 7,67 D.T.: 2,68

Gráfico 18. ¿Cómo te sientes ahora?



Media de afectación autoinformada; 3,34 D.T.: 2,69

Como su puede observar, se ha reducido mucho el nivel de afectación, y los niveles altos han disminuido a muy pocos casos. Las **diferencias son significativas e indican que las atribuciones que hacen las víctimas a las intervenciones del técnico, pero también a la familia o los amigos** (véase gráfico 20) **han ayudado a reducir mucho la afectación.**

No hemos encontrado diferencias respecto a la afectación en variables como el género, tipo de delito, territorio o edad.

Gráfico 20. ¿Quién te ha ayudado más y quién te ha ayudado menos?

La víctima, en general, ha valorado mucho a todos los agentes que la rodean para encontrarse mejor. No obstante, la intervención del técnico del SMAT y las indicaciones que le han dado para afrontar la situación de victimización han sido los apoyos destacados por un porcentaje más elevado de víctimas, incluso por encima de la propia familia, su entorno cercano o los propios recursos personales.

■ Te ayudan a sentirte mejor ■ No te afectan ■ Te hacen sentir peor

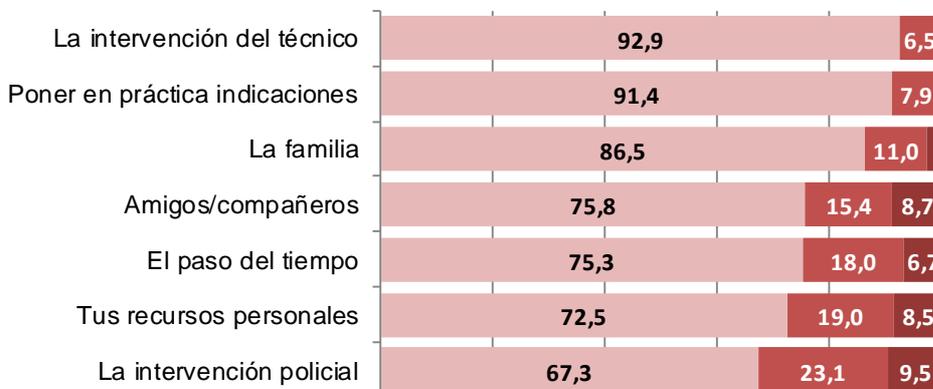


Gráfico 20. Consideración de la víctima respecto a la utilidad de las informaciones y actuaciones facilitadas por el técnico



Las valoraciones se presentan en el orden de valoración que de ellas hacen las víctimas. La suma del valor «mucho» y «bastante» supera en todos los casos el 80%. La pregunta final *si aconsejarías el servicio a otras personas* obtiene un 96,7% de aceptación. El otro valor destacado es la *información proporcionada*, con un 96,8% de aceptación.

3.2. Encuesta de valoración sobre el acompañamiento en actos judiciales

El 42,6% (52 personas) de las víctimas disfrutaron del *acompañamiento en actos judiciales* y dieron su consentimiento para ser encuestadas con posterioridad a la finalización de la intervención. Los motivos de las víctimas para no participar en la encuesta son los mismos que los expuestos en la *intervención general*. De las víctimas que dieron su consentimiento se pudo localizar a 50 que aceptaron contestar a la entrevista telefónica.

El acompañamiento en actos judiciales es una actuación muy valorada por las víctimas, con resultados que superan el 90% de aceptación y reconocimiento, sobre todo en las situaciones que producen malestar emocional. Valoran que la intervención haya contribuido a transmitir calma, tranquilidad, seguridad y confianza, pero también valoran notablemente la utilidad de la información proporcionada y el acompañamiento físico en el juzgado. El 93,7% lo aconsejaría a otras personas como un recurso útil o muy útil.

Gráfico 21. Consideración de la víctima respecto a la utilidad de las informaciones y actuaciones facilitadas por el técnico



A la pregunta abierta sobre qué aspectos creen las víctimas *que se tienen que mejorar en el acompañamiento en actos judiciales* la respuesta más frecuente relativa a la atención recibida por el técnico ha sido: No cambiaría nada porque todo fue muy bien (27 respuestas). El resto de respuestas indican mejoras que no tienen que ver directamente con los contenidos del programa: *La protección visual en el juzgado era insuficiente* (3 respuestas); *Tener que esperar en la misma sala que el agresor en el juicio* (3 respuestas); *No me gustó que no me dejaran*

entrar en el juicio (2 respuestas); Que los agresores puedan escuchar a la víctima y la víctima no a los agresores (2 respuestas), y Cuando enviaban cartas no entendíamos muy bien la información; Mucho tiempo hasta el juicio, 2 años. Una pérdida de tiempo después de tanto de tiempo (1 respuesta).

Los resultados de las encuestas según diferentes variables

Hemos querido saber si las víctimas encuestadas (tanto de *intervención general* como de *acompañamiento en actos judiciales*) puntúan diferente las actuaciones del SMAT según las agrupemos por territorio, por delito sufrido, por la relación que tienen con el agresor, por su edad legal o por el tiempo que ha durado la intervención. Se ha mirado la inferencia estadística (significación) y estos son los resultados resumidos a las preguntas:

¿Las víctimas entrevistadas puntúan diferente en función del territorio donde han sido atendidas?

No. Puntúan igual. En ambos tipos de intervenciones. En alguna pregunta Tarragona muestra una puntuación inferior al resto.

¿Las víctimas entrevistadas puntúan diferente en función del delito que han sufrido?

No. Puntúan igual. En ambos tipos de intervenciones. La categoría del delito no ha influido en que unas víctimas se sintieran atendidas de manera diferente.

¿Las víctimas que hemos entrevistado puntúan diferente en función de la relación que tienen con el agresor?

No. Puntúan igual. En ambos tipos de intervenciones. La única diferencia la encontramos en el acompañamiento físico en los actos judiciales, en el que aquellas víctimas que conocen al agresor o son familiares de él dan una valoración más alta que las que no tienen ninguna relación con el agresor.

¿Las víctimas que hemos entrevistado puntúan diferente en función de la edad legal que tienen?

No. Puntúan igual. En ambos tipos de intervenciones. Ser mayor o ser menor de edad no ha influido en que unas víctimas se sintieran atendidas de manera diferente.

¿Las víctimas que hemos entrevistado puntúan diferente en función del tiempo que ha pasado?

Hay algunas diferencias que no parecen seguir ningún patrón explicativo. Es importante destacar que la afectación de la víctima después de los hechos y también la afectación al finalizar la intervención no presenta cambios en función del tiempo que se ha tardado en iniciar la intervención. Las víctimas puntúan igual tanto si han sido atendidas antes como después del tiempo de media.

Los datos que sustentan todas estas afirmaciones se pueden consultar de manera pormenorizada en el anexo 1, apartados 3.1.1 y 3.2.1.

Resumen del nivel de afectaciones según quién mide y en qué momento se mide

La afectación de la víctima por el delito se ha preguntado en 5 ocasiones. La tabla 16 recoge la media de afectación según el momento de recogida.

Tabla 16. Resumen del nivel de afectación de la víctima según los diferentes momentos en que se ha medido

Momento en que se mide la afectación y quién lo hace		Nivel de afectación	
		N	Media de afectación
Antes de la intervención	Autoinformada por la víctima en el cuestionario	198	4,97
	Percibida por el técnico en el cuestionario	260	4,62
Después de la intervención	Autoinformada por la víctima en encuesta	150	7,67
	Percibida por el técnico en el cuestionario	221	3,84
	Autoinformada por la víctima en encuesta	150	3,34

Bloque 2: Evaluación del proyecto

4. Evaluación de las hipótesis de trabajo

Hipótesis 1

El tiempo incide en la victimización primaria: si la intervención de atención a las víctimas se produce más próxima a la fecha de los hechos, se reducirá más la afectación.

La tabla 17 recoge el nivel de afectación en dos momentos diferentes: antes de la intervención y después de la intervención. Y también preguntada en dos espacios diferentes: en el marco de la intervención técnica del SMAT y en el marco de la encuesta telefónica hecha por el CEJFE 15 días después de finalizar totalmente la intervención.

Se comparan los niveles de afectación percibidos por la víctima o el técnico en función de si la intervención general se ha hecho antes de 60 días (toda la literatura internacional menciona este periodo como el más efectivo para lograr unos buenos resultados) o si se ha intervenido después de 60 días.

Como vemos en la tabla 17, no existen diferencias significativas respecto a la afectación entre el grupo con el que se ha intervenido en menos de 60 días y el grupo con el que se ha intervenido más tarde, en ninguno de los momentos de medición, ni antes de la intervención ni después de la intervención. La media de afectación ha descendido después de la intervención en los dos momentos de medición (tanto en la apreciación del técnico como en la recogida en la encuesta).

En la tabla 18 se comparan los niveles de afectación de las víctimas que han recibido acompañamiento judicial solo después de la intervención y valorados a través de la encuesta. Dado que el periodo de intervención es más largo, se han diferenciado los casos en los que se ha tardado menos de 6 meses y los casos en los que se ha intervenido más tarde.

Tabla 17. Nivel de afectación de la víctima en función del tiempo que se tarda en intervenir en la *intervención general*

Momento de afectación	Tiempo que se tarda en intervenir			
	Menos de 60 días		Más de 60 días	
	N	Media de afectación	N	Media de afectación
Antes de la intervención (autoinformada por la víctima)	67	5,22	110	4,69
Antes de la intervención (percibida por el técnico)	87	4,82	147	4,37
Antes de la intervención (autoinformada en encuesta)	43	7,63	90	7,98
Después de la intervención (percibida por el técnico)	77	3,81	122	3,80
Después de la intervención (autoinformada en encuesta)	43	3,42	90	3,23

Tabla 18. Nivel de afectación de la víctima en función del tiempo que se tarda en intervenir. Acompañamiento en acto judicial

Momento de afectación	Tiempo que se tarda en intervenir			
	Menos de 6 meses		Más de 6 meses	
	N	Media de afectación	N	Media de afectación
Antes de la intervención (autoinformada en encuesta)	11	6,0	6	9,0
Después de la intervención (autoinformada en encuesta)	11	3,6	7	2,0

Los resultados no permiten extraer conclusiones concluyentes debido el bajo número de casos. No existen diferencias significativas entre ambos grupos. Sí que se observa un nivel de afectación inferior después de la intervención en ambos casos, pero insistimos en la poca fiabilidad de los datos debido al bajo número de casos analizados.

Se ha intentado evaluar si los casos en los que se ha intervenido derivados de la guardia de Fiscalía o en los que se ha intervenido con actuaciones de apoyo emocional, manifestaban una afectación diferente según se había intervenido en un momento o en otro (antes de los 60 días o después en el caso de intervención general, o antes de los 6 meses o después en el caso del acompañamiento en acto judicial). Sin embargo, el bajo número de casos que resultan de estos cruces no permite extraer ningún dato.

Así pues, como conclusión, no podemos decir que la hipótesis se cumpla. No queda demostrado que intervenir más rápido sea una variable determinante para reducir el nivel de afectación de las víctimas.

Hipótesis 2

El tipo de delito estará relacionado con el tipo de intervención que se realiza

Ya hemos visto en la tabla 9 que solo los delitos *contra las personas* están sobrerrepresentados en la *intervención general* (se producen más de los que les correspondería en función del número total de casos). En el resto de intervenciones las proporciones son similares en todos los grupos.

Tabla 19. Relación entre agrupación de delitos e intervención realizada

Agrupación de delitos	Intervención general		Acompañamiento actos judiciales	
	N	%	N	%
Amenazas	35	**10,6%	5	4,1%
Lesiones	119	**36,2%	31	25,4%
C. libertad y c. integridad moral	24	**7,3%	9	7,4%
Atentado contra la autoridad	4	1,2%	0	0,0%
Otros delitos c. personas	24	**7,3%	8	6,6%
C. propiedad con violencia	96	29,2%	53	43,4%
C. propiedad sin violencia	5	1,5%	2	1,6%
Robo con fuerza/casa habitada	16	4,9%	12	9,8%
Otros delitos	6	1,8%	2	1,6%
Total	329	100,0%	122	100,0%

Si profundizamos un poco más en el desglose del tipo de delitos (en vez de las 4 agrupaciones presentadas, utilizamos las que agrupan los delitos en 9 categorías), se observan otras diferencias significativas que se recogen en la tabla 19.

Se mantiene la misma significación que habíamos visto en la tabla 9 en cuanto a la *intervención general*. Todos los delitos desglosados *contra las personas* presentan mayor proporción de casos atendidos, excepto los de *atentado contra la autoridad*.

** Valores con diferencias estadísticamente significativas respecto al total; $p \leq 0,01$

En la intervención general, cuando se presta **apoyo emocional** a las víctimas encontramos que:

- Si son menores de edad, lo reciben en mayor proporción, de forma significativa los que han sufrido delitos *contra la libertad o contra la integridad moral*.
- Si son mayores de 65 años, lo reciben en mayor proporción, los que han sufrido delitos de *robo con fuerza o en casa habitada*.
- Si víctima y agresor se conocen, se presta más apoyo emocional a los que han sufrido *lesiones, delitos contra la libertad o contra la integridad moral u otros delitos contra personas*.
- Si no existe ninguna relación entre víctima y agresor, reciben más apoyo emocional las víctimas que han sufrido delitos *contra la propiedad con violencia*.
- Por género, ni las mujeres ni los hombres reciben proporcionalmente más apoyo emocional en ninguna de las agrupaciones de delitos.
- Se hacen más entrevistas a los que sufren lesiones o *delitos contra la libertad o contra la integridad moral*, pero el número de entrevistas no presenta significación estadística.

Como ya hemos visto en las tablas 2, 3 y 4, para concluir podemos afirmar que no es el tipo de delito la única variable que marca el tipo de intervención que se realiza, como planteaba la hipótesis, sino la combinación entre el tipo de delito que ha sufrido la víctima, su edad y el tipo de relación que existe entre víctima y agresor.

Hipótesis 3

La mayoría de víctimas no tendrán necesidad de intervención más allá del primer contacto proactivo

La afirmación es correcta, a la vista de los resultados recogidos en la tabla 20.

Durante este primer contacto, una cuarta parte de las víctimas han solicitado una *intervención general presencial*.

Uno de cada diez casos ha accedido a un *acompañamiento en acto judicial*, aunque los porcentajes varían entre Barcelona y el resto de territorios.

Tanto la *intervención inmediata* como el *acompañamiento en justicia restaurativa* han sido intervenciones testimoniales durante el periodo de estudio.

Tabla 20. Intervenciones realizadas sobre las víctimas	Estudio	
	1er semestre 2016	
	N	%
Total de víctimas	1.347	100,0
Primer contacto proactivo	935	69,4
Intervención general	329	24,4
Acompañamiento en acto judicial	122	9,1
Intervención inmediata	7	0,5
Acompañamiento en justicia restaurativa	3	0,2

Hipótesis 4

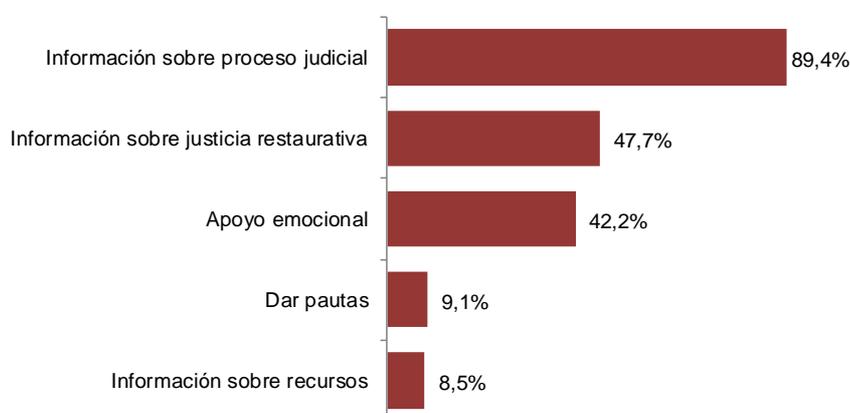
La fidelidad en la metodología del primer contacto proactivo es limitada.

Ya hemos comentado en el punto 2.1 de este informe que la llamada en este primer contacto está protocolizada y hay un guión previsto a seguir, que consta de 10 puntos o preguntas. Los profesionales adaptan cada entrevista a lo que creen necesario preguntar a la víctima, de manera que no hay una fidelización estricta al guión. El guión se ha seguido en el 37,9% de los casos (348 casos). De los casos en los que no se ha seguido, en el 77,9% no se ha respondido a las preguntas 8, 9 y 10, que corresponden al protocolo a seguir cuando las víctimas son menores de edad, a la disponibilidad del técnico a lo largo de la intervención y a la dosificación de la cantidad de información que se le traspa a la víctima.

Hipótesis 5

La intervención general más frecuente se centrará en la parte informativa.

Gráfico 22. Tipos de actuación que se han promovido

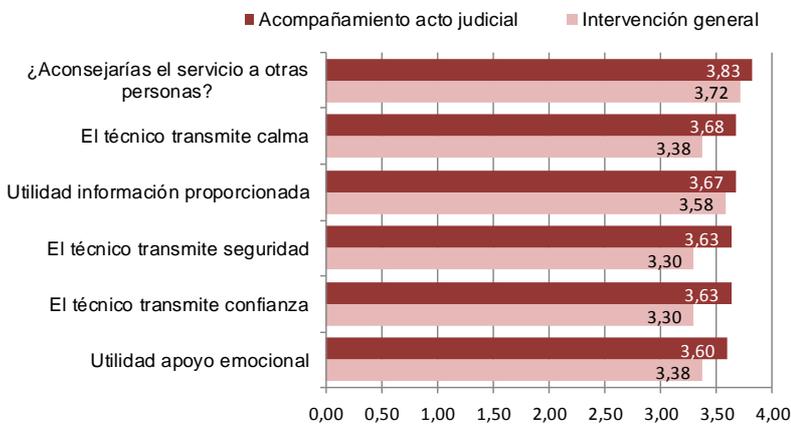


La información es una parte muy sustancial de la *intervención general*. Cabe indicar además, que la información proporcionada ha sido la segunda actuación más positivamente valorada por las víctimas en la encuesta de satisfacción. Así pues, se confirma claramente la hipótesis. Por territorios, Girona destaca de forma significativa sobre el resto en *información sobre el proceso judicial*. El resto de territorios se encuentran dentro de las medias de los porcentajes presentados. Hay que tener en cuenta que aunque la información es importante, en un 51,3% de los casos se trabajan también otros aspectos muy relevantes para el empoderamiento de la víctima (apoyo emocional y dar pautas).

Hipótesis 6

El acompañamiento en los actos judiciales será la intervención mejor valorada por las víctimas.

Gráfico 23. Comparativa en las valoraciones de las víctimas



Si comparamos las valoraciones del *acompañamiento en actos judiciales* con las de *la intervención general*, vemos claramente que se cumple la hipótesis: las víctimas valoran mejor el acompañamiento en actos judiciales en las 6 valoraciones que se les pide. Las valoraciones de las víctimas son altas y homogéneas y se mantienen más altas respecto al acompañamiento en el acto judicial si las analizamos por territorio, por delitos, por edad legal de la víctima, por relación entre agresor y víctima y por tiempo transcurrido entre la victimización y el primer contacto.

Hipótesis 7

Hay un mayor porcentaje de mujeres que piden demanda de intervención.

El porcentaje de mujeres en la población general atendida es del 34%, lo que supone una de cada tres víctimas. En cambio el porcentaje de mujeres que hacen demanda de intervención es del 41,6%. Esta diferencia es estadísticamente significativa si se quiere tener en cuenta este dato como validador de la hipótesis. Ahora bien, como muestra la tabla 6, el porcentaje de hombres que hacen demanda de intervención es más elevado que el de los que no la hacen (tabla 6).

Si nos fijamos en el tipo de actuación hecha en la *intervención general*:

- Hombres y mujeres reciben de una manera similar información sobre los recursos, sobre el proceso judicial y sobre la justicia restaurativa (diferencias no significativas)
- Las mujeres reciben más apoyo emocional (51,8% frente al 48,2% de los hombres).
- Hombres y mujeres reciben pautas de conducta por igual (50%)

En la única intervención que hay más mujeres sobrerrepresentadas es en *la intervención inmediata* (6 de las 7 víctimas).

En el acompañamiento en actos judiciales las mujeres mantienen la proporción que les correspondería.

Hipótesis 8

Hay un mayor porcentaje de población adolescente y joven entre las víctimas.

La población hasta 22 años suma el 60,3%. Se confirma la hipótesis.

Además, recordemos que los delitos que padece este conjunto de la población son violentos.

Entre los adolescentes existe mayor prevalencia de delitos *contra la libertad* y *contra la integridad moral* y también *contra la propiedad violentos* y *otros contra las personas*.

Entre los jóvenes (franja 18-22 años) se da mayor proporción de *lesiones* y *otros delitos contra las personas*.

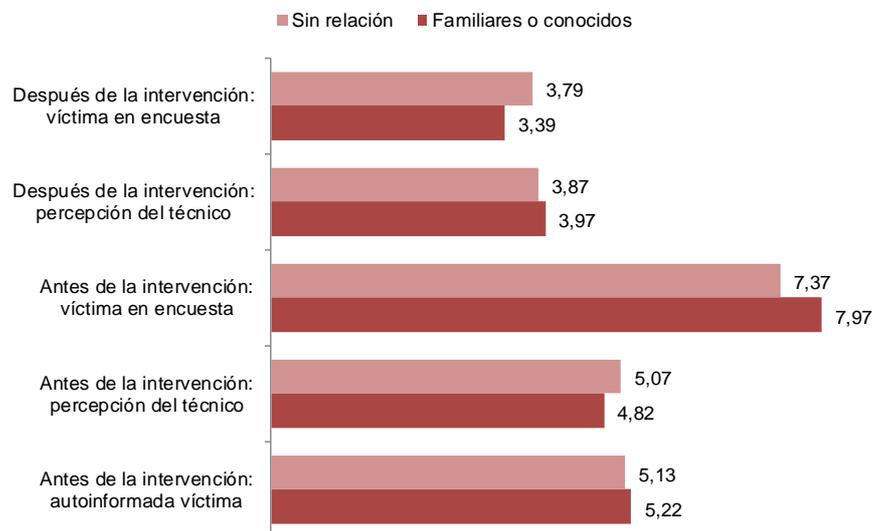
Hipótesis 9

Las víctimas de delitos violentos que conocen al agresor o que son familia de él estarán, en general, más afectadas que las víctimas que han sufrido el mismo tipo de delitos violentos pero no conocen a su agresor

No se cumple.

Hemos comparado a las víctimas que no conocían o no tenían relación con el agresor con aquellas que son familiares o conocen al agresor, suponiendo que esta relación puede dar una continuidad en el tiempo a la situación de victimización, principalmente con los delitos *contra las personas (amenazas, lesiones, contra la libertad, contra la integridad moral y otros contra personas)*. Solo se ha analizado el grado de afectación de la víctima en este tipo de delitos.

Gráfico 24. Nivel de afectación en delitos violentos en función de si conocen o no al agresor



Como se puede ver en el gráfico 25, la media de afectación recogida en todas las mediciones (3 antes de la intervención y 2 después de la intervención) muestran puntuaciones similares y sin significación estadística, lo que se puede interpretar como que la relación entre víctima y agresor no es por sí sola un factor explicativo de mayor o menor afectación en un grupo u otro.

Aunque esta hipótesis no se compruebe, sí que hay un dato que hasta este momento no se ha recogido de manera específica y que aprovechamos para presentar ahora aquí. Tiene que ver con la disminución de la afectación de las víctimas en función del momento en que la medimos. La conclusión que de ello se deriva nos dice que **la intervención de apoyo que se hace desde el proyecto piloto de atención a víctimas de menores reduce el impacto de la afectación en las víctimas**. Esto es cierto en todos los momentos de medición en los que se comparan los niveles de afectación de la víctima antes de la intervención y después de la intervención.

La tabla 21 de la página siguiente recoge la media en el nivel de afectación en los 5 tipos de medición de este dato. Se da la media de afectación de la víctima desglosada según los 9 tipos de agrupación de hechos delictivos que ha podido sufrir.

La lectura de los resultados nos dice, en primer lugar, que la media de afectación (comparación en filas) siempre es más baja en el momento de post-intervención. En segundo lugar, nos dice que no hay diferencias estadísticamente significativas en las medias de afectación en ninguna de las agrupaciones de hechos delictivos (comparación por columnas). Es preciso tener en cuenta que, debido al número reducido de casos de la muestra de algunos de los cruces estudiados, aunque las diferencias puedan parecer amplias, no se pueden considerar relevantes.

En tercer lugar, si nos fijamos por agrupaciones de delitos en las medias de afectación, no aparece un patrón estable que nos permita concluir que exista un tipo de delito que presente sistemáticamente una mayor afectación que el resto.

Tabla 21. Comparativa de afectación de la víctima según el delito y según el momento en que se le pregunta

Tipo de agrupación de hecho delictivo	Antes de la intervención						Después de la intervención			
	Autoinformada víctima		Percepción del técnico		Víctima en encuesta		Percepción del técnico		Víctima en encuesta	
	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media	N	Media
Amenazas	20	5,75	27	5,37	13	7,77	21	4,43	15	2,80
Lesiones	72	4,75	95	4,61	63	7,90	81	3,83	62	4,06
C. libertad y c. integridad moral	12	6,17	20	5,25	11	7,73	18	4,22	11	2,09
Atentado contra la autoridad	3	5,00	4	4,00	3	8,00	4	2,75	3	5,67
Otros delitos c. personas	15	5,33	16	4,75	6	7,67	13	3,38	6	1,83
C. propiedad con violencia	62	4,82	78	4,40	42	7,71	67	3,90	42	2,95
C. propiedad sin violencia	2	3,50	4	3,75	1	2,00	3	3,33	1	0,00
Robo con fuerza/casa habitada	9	5,00	12	4,08	5	7,60	8	3,25	5	2,40
Otros delitos	3	2,67	4	3,25	6	5,50	6	2,83	5	4,00
Total	198	4,97	260	4,62	150	7,67	221	3,84	150	3,34

Hipótesis 10

Las víctimas que hacen demanda de apoyo emocional necesitan más tiempo de intervención que el previsto en el proyecto.

Hemos analizado el número de entrevistas realizadas a las víctimas y si tienen relación con los tipos de actuaciones llevadas a cabo por los técnicos, y sí que hemos encontrado relación: las víctimas que no han requerido más de una entrevista están sobrerrepresentadas en las actuaciones de información (sobre el proceso judicial y la justicia restaurativa).

En cambio, aquellas personas sobre las que se ha hecho *apoyo emocional* o a las que se las han *dado pautas* para afrontar la situación de victimización están más sobrerrepresentadas en el grupo de víctimas que han necesitado más intervenciones (el 61,1% de los que han recibido apoyo emocional han necesitado entre 2 y 5 entrevistas, mientras que el 35,1% ha necesitado 1 entrevista).

Tabla 22. Relación entre actuación de apoyo emocional y número de entrevistas realizadas

Actuaciones realizadas en la intervención general	Número de entrevistas realizadas con la víctima					
	1 entrevista		De 2 a 5 entrevistas		Total	
	N	%	N	%	N	%
Información sobre recursos	23	9,6	5	5,6	28	8,5
Información sobre proceso judicial	219	*91,6	75	83,3	294	89,4
Apoyo emocional	84	35,1	55	**61,1	139	42,2
Dar pautas	17	7,1	13	*14,4	30	9,1
Información sobre J. restaurativa	132	**55,2	25	27,8	157	47,7

** Valores con diferencias estadísticamente significativas respecto al total; $p \leq 0,01$

* Valores con diferencias estadísticamente significativas respecto al total; $p \leq 0,05$

Nota: los porcentajes se refieren al número de casos sobre los que SÍ se ha hecho esta actuación, frente a los que NO se ha hecho. Una víctima puede haber recibido más de una actuación y por lo tanto los porcentajes superan el 100%

Se confirma la hipótesis.

Hipótesis 11

El acompañamiento en procesos de justicia restaurativa será una intervención poco empleada.

Se confirma ya que solo 3 de las 1.347 víctimas incluidas en este informe del primer semestre del 2016 fueron acompañadas en procesos de justicia restaurativa.

5. Evaluación del procedimiento de intervención

5.1. Datos sobre primer contacto

Estas son las valoraciones de los técnicos, recogidas en el cuestionario *ad hoc*.

Satisfacción de las víctimas: 87,6% muestran agradecimiento.

¿Cómo mejorarías el primer contacto?

¿Qué suprimirías?	Las explicaciones informativas si ya hay una entrevista posterior
¿Qué añadirías?	Contactar por correo electrónico Disponer de un contestador automático donde las víctimas puedan dejar mensajes Enviar ubicación desde whatsapp Un lugar más privado para hacer la llamada Disponer de un número de teléfono móvil de trabajo que podamos facilitar para que localicen al técnico
¿Qué modificarías?	Intervenir antes porque cuando llamo han pasado 4 meses desde los hechos Hubiera sido positivo contactar antes ya que la situación era más incierta para la víctima en los momentos inmediatamente posteriores a los hechos Sería interesante mejorar la coordinación con el departamento de Enseñanza y contemplar actuaciones (sanciones, límites, expulsiones, procedimiento ante el <i>bullying</i>)

5.2. Datos sobre intervención general

Satisfacción de las víctimas: un 96,7% aconsejarían este servicio a otras personas que se encontraran en su situación.

Satisfacción de los técnicos: autoeficacia (percepción de que se han alcanzado los objetivos de la intervención) Sí: 93,8%

Sensación positiva respecto a la resolución del caso: 85,3%

¿Se emplean las técnicas que estaban previstas?

En el 45,6% de los casos se contesta afirmativamente, pero también que las técnicas se utilizan de forma desigual. Las más empleadas son, en este orden: autoprotección (ir acompañado, circuito seguro, informar hora de llegada y salida...); reestructuración cognitiva; ejercicios de respiración; práctica de hábitos saludables. Aunque no está identificada como una técnica se menciona mucho el apoyo emocional. En cambio, hay otras técnicas recogidas como posibles recursos a emplear, que no se han utilizado nunca (disco rayado, RAIN, tensión-distensión relajación progresiva, coherencia cardiaca rápida).

¿Cómo mejorarías la intervención general?

¿Qué suprimirías?	La limitación de 4 sesiones de apoyo emocional
¿Qué añadirías?	La posibilidad de más sesiones de apoyo emocional; que el técnico se desplazara por el territorio; que se utilizara el correo electrónico como herramienta de trabajo con la víctima
¿Qué modificarías?	Que se facilitara el desplazamiento a donde vive la víctima; que se aumentara el número de sesiones de apoyo emocional; que hubiera tiempo para estudiar el proceso y atender a la víctima sin prisas

5.3. Datos sobre acompañamiento en acto judicial

Satisfacción de las víctimas: un 93,8% aconsejarían este servicio a otras personas que se encontraran en su situación.

¿Cuál es el porcentaje de uso de las técnicas pensadas para el acompañamiento? Se han utilizado técnicas en el 52,5% de los casos y de forma desigual. Las más utilizadas, por orden, han sido: relajación; lugar seguro; autoprotección y apoyo emocional. Como en la intervención general, aquí también hay técnicas recogidas como posibles recursos a emplear que no se han utilizado nunca o casi nunca (defusión del pensamiento, EMDR, TIC, *focusing*, RAIN, *role playing*, autoanticipación expectante, resolución de problemas, visualización, anclaje)

¿Cómo mejorarías el acompañamiento en actos judiciales?

¿Qué suprimirías?	Las largas esperas previas a la declaración generan mucha angustia, tensión y miedo.
¿Qué añadirías?	Disponer de dípticos informativos para explicar los servicios Poder hablar obligatoriamente con el/la abogado/a Preguntas adecuadas a la edad evolutiva y comprensión de la víctima
¿Qué modificarías?	Que los técnicos estuvieran especializados en programas Poder acceder a datos de los agresores adultos La salida del juicio: que la víctima pudiera abandonar el espacio judicial antes de finalizar el juicio

6. Evaluación de los objetivos de intervención

OBJETIVO 1. La intervención general que realiza el técnico ayuda a la víctima a reducir la afectación producida por el delito

- La afectación subjetiva valorada por la víctima antes de la intervención general era, de 4,97 de media, y ha bajado a 3,34 después de la intervención (valorada por la misma víctima en la encuesta). Igualmente, el técnico ha valorado una disminución en la afectación percibida de 4,64 antes de la intervención a 3,84 después.
- El 42,2% de las víctimas con las que se ha realizado intervención general han recibido apoyo emocional.
- Las víctimas encuestadas han valorado como bastante o muy útil el apoyo emocional (92,1% de los casos).
- La víctima considera que la intervención del técnico le ha ayudado a sentirse mejor (92,9%).
- Las víctimas valoran que lo que les ha ayudado a sentirse mejor ha sido en un 91,4% de los casos poner en práctica lo que le ha explicado el técnico; en un 86,5%, la familia; en un 75,8%, los amigos; en un 75,3%, el paso del tiempo, y en un 72,5% han sido sus propios recursos personales, mientras que la intervención policial les ha ayudado a sentirse mejor en un 67,3% de los casos.
- En las encuestas las víctimas valoran que la intervención general ha sido bastante o muy útil para transmitir calma (91,4%), seguridad (87,5%) y confianza (86,7%).
- Durante las encuestas las víctimas han citado al técnico por su nombre y han manifestado su agradecimiento por la labor que desarrolla y que desean que la siga haciendo.
- Algunas víctimas manifiestan que la intervención se acababa demasiado rápido y volvían a sentirse solas.
- Los técnicos manifiestan que, en algunos casos, una intervención de 4 sesiones es insuficiente.

Valoración: Según los datos obtenidos, la valoración del grado de consecución del objetivo es ALTO.

OBJETIVO 2. Identificar el proyecto de atención a víctimas como un servicio donde encontrar información, apoyo y acompañamiento a lo largo del procedimiento

- En el 94% de los casos se ha enviado la carta y se ha conseguido contactar telefónicamente con el 69,4% de las víctimas. Los principales motivos por los que no se ha realizado el *primer contacto* se deben a que los casos han entrado por otras vías, como la asesoría de guardia, el juzgado o la Fiscalía que ya han ido directamente a *intervención general* o a *acompañamiento en actos judiciales*. Existe un pequeño grupo de

casos en el estudio, que corresponde a los meses de noviembre y diciembre de 2015, que se incorporaron a la muestra cuando ya estaban iniciados, y por lo tanto en el momento de recogida ya se encontraban en otro momento de intervención.

- El 41,4% de las víctimas, por iniciativa propia, en este primer contacto, han hecho demandas relacionadas con las intervenciones que se realizan desde el proyecto.
- Además, aunque no se haya hecho una demanda explícita, se ha informado sobre el procedimiento judicial (95,7%), sobre justicia restaurativa (43,5%), sobre recursos (12,6%) y en el 6, 4% se ha informado sobre la posibilidad de recibir apoyo emocional.
- El 24,4% de las víctimas realizan demanda de atención después del primer contacto proactivo.

Valoración:

La difusión del programa ha sido muy alta y las víctimas han tenido la oportunidad de identificar la atención que se ofrece desde el proyecto. Parece que donde los técnicos hacen más énfasis y lo que las víctimas solicitan más es información y especialmente información sobre el procedimiento judicial. La parte de apoyo y acompañamiento queda en un plano más secundario.

En general los datos descriptivos obtenidos indican un grado de cumplimiento ALTO del objetivo.

OBJETIVO 3: Comprender los procesos judiciales y/o restaurativos en los que puede tomar parte o que le afectan como víctima

- Durante el primer contacto se ha dado algún tipo de información al 67,3% de las víctimas. El 95,7% son informadas sobre el funcionamiento del proceso judicial.
- Durante la intervención general se da información sobre el proceso judicial (89,4%). La utilidad de la intervención del técnico para comprender el proceso judicial es valorada por las víctimas como bastante o muy útil (90,3%).
- Después de haber sido acompañadas en un acto judicial, el 95,8 % consideran que ha sido bastante o muy útil.
- Se ha dado información sobre los procesos restaurativos a un 43,5 % de víctimas.
- Durante la intervención general el 47,7 % de las víctimas han sido informadas sobre justicia restaurativa. La utilidad de la intervención del técnico para comprender el proceso restaurativo es valorada por el 89,3 % de las víctimas como bastante o muy útil.
- Los técnicos señalan que la situación emocional de las víctimas incide a la hora de que integren la información, especialmente si perciben injusticias en el sistema.
- Una dificultad para llegar a comprender las actuaciones y procesos que le afectan como víctima puede ser el idioma. Los técnicos explican que principalmente ha sucedido con personas de lengua árabe o china. En estos casos, en el primer contacto, se buscó, por ejemplo, a alguien del entorno de la víctima que hable catalán o castellano (como hijos, vecinos...). En el caso de que se atienda a la víctima en el propio servicio, siempre hay un intérprete.

Valoración:

A partir de los datos obtenidos, la opinión de los técnicos y los resultados de las encuestas a las víctimas, el grado de cumplimiento del objetivo se valora como MEDIO-ALTO.

Especialmente destacable es la comprensión de los procesos judiciales, aspecto al que se dedica mucho esfuerzo. En cambio, la comprensión de los procesos restaurativos (aunque las víctimas encuestadas presentan puntuaciones altas en la utilidad de la información para comprender la mediación) es más incierta, dado que solo se informa en torno al 50% de las víctimas.

OBJETIVO 4. Identificar los derechos y los recursos asistenciales y psicosociales disponibles en función de sus necesidades

- El 91,6% de las víctimas encuestadas después de la intervención general consideran que la información que le ha dado el técnico le ha ayudado bastante o mucho a identificar sus derechos.

- Este porcentaje es del 89,8% en las víctimas encuestadas después del acompañamiento en actos judiciales. En estos casos se pueden valorar también las demandas de medidas de protección: en el 47,5% de los acompañamientos se utilizó alguna medida de protección (mampara, agresor en otra sala, videoconferencia, acompañamiento de un técnico a la sala, etc.), lo que puede indicar que se conocía este derecho.
- Respecto a la identificación de los recursos asistenciales y psicosociales, durante el primer contacto, se ha informado sobre recursos en un 12,6 % de los casos y, durante la intervención general, en un 8,5%. Durante la intervención general, se ha derivado a diferentes recursos al 5,9% de las víctimas.
- Cuando se pregunta a las víctimas en qué grado consideran que la información que le ha dado el técnico le ha ayudado a identificar los recursos a los que puede acceder una vez finalizada la intervención general, el 89,6% contesta que bastante o mucho.
- Los técnicos explican que las víctimas reciben mucha información y documentación por parte de diversas instituciones, especialmente sobre los derechos que tienen, y que muchas veces están explicados en un lenguaje que dificulta la comprensión. Al contrario de lo que se pretende, tanta información provoca más malestar que beneficios. La aportación del técnico que interviene para poner orden en tanta información se considera como un punto fuerte de la atención que se da.
- En los casos en que las víctimas presentan dificultades cognitivas y/o psicológicas o falta de colaboración de los padres se han encontrado dificultades en el cumplimiento de este objetivo. Se menciona como una situación complicada cuando la víctima es a la vez agresor.

Valoración:

El grado de cumplimiento de este objetivo se sitúa entre MEDIO-BAJO.

Los técnicos consideran que si en la encuesta se pregunta por los derechos o recursos en general que se les han explicado, las víctimas tienden a responder que han sido bien informadas genéricamente. En cambio, si se les pidiera que mencionaran un derecho o recurso en concreto que han conocido de nuevo, quizá el resultado sería diferente.

Cabe señalar que no se dispone de indicadores que recojan la información específica que se da sobre los derechos de las víctimas durante la intervención.

Los indicadores respecto a la información sobre recursos y derechos son difíciles de valorar. Es posible que la intervención de los técnicos se adecue a las necesidades y demandas de las víctimas. En el caso de los recursos a los que pueden acceder, es posible que las víctimas ya estén siendo atendidas en otros servicios o bien la mayoría no necesite más atención psicosocial.

OBJETIVO 5. El acompañamiento a la víctima en los actos judiciales proporciona calma, seguridad y confianza para afrontarlos

- Las víctimas encuestadas después del acompañamiento judicial consideran muy útil o bastante útil la información específica proporcionada (98%), el apoyo emocional del técnico (93,7%), la visita previa al espacio judicial (89,8%), el acompañamiento físico (95,9 %) y el uso de medidas de protección visual (86,1%).
- Las víctimas consideran que el técnico les ha transmitido mucha o bastante seguridad en un 96,9% de los casos, calma en un 98% y confianza en un 96,9%.
- Los encuestados, en comentarios abiertos, valoran mucho el acompañamiento físico de los técnicos al juicio, como una intervención donde el técnico se ha implicado más allá de su responsabilidad, se ha esforzado por su bienestar y ha transmitido empatía. En cambio, algunos técnicos han vivido los tiempos muertos de espera en los juzgados como una pérdida de tiempo innecesaria que pueden generar angustia, tensión y miedo en las víctimas.

Valoración:

El grado de consecución de este objetivo según los datos obtenidos en las encuestas es ALTO.

Las actuaciones que se realizan ayudan a las víctimas a comprender el funcionamiento judicial, rebajan la incertidumbre y favorecen que se afronten con calma.

7. Conclusiones

1. La intervención del proyecto piloto de atención a víctimas de menores es reconocida como eficaz y sirve para reducir la afectación de las víctimas en la mayoría de delitos. La percepción transmitida por las víctimas encuestadas es muy positiva respecto a la intervención realizada y están muy agradecidas por la atención recibida

La intervención del proyecto sirve para reducir el nivel de afectación que siente la víctima cuando se le da más información y conocimiento del funcionamiento judicial, así como para dotarla de instrumentos y técnicas de afrontamiento y de empoderamiento personal, y de recursos de apoyo a los que recurrir para afrontar los procesos posteriores a la victimización.

Las víctimas valoran el acompañamiento, la escucha y la transmisión de información que se les proporciona como elementos estratégicos que les han ayudado a recuperar la calma, la tranquilidad, la seguridad y la confianza.

El nivel inicial de afectación del que partían antes de la intervención era de 4,97 de media (autoinformada por la víctima al técnico), de 4,62 de media (valorada por el técnico) y de 7,67 de media (autoinformada por la víctima en la encuesta).

El nivel final de afectación después de la intervención es de 3,84 de media (valorado por el técnico) y de 3,34 de media (autoinformada por la víctima en la encuesta realizada quince días después de haber finalizado el proyecto piloto).

Hay que ser prudente en la interpretación de estos datos, dado que la muestra seleccionada puede ser sesgada. Una limitación de la investigación es que las personas que han contestado a la encuesta son aquellas que dieron el consentimiento para ser llamadas con posterioridad a la finalización de la intervención de la Justicia y posteriormente pudieron ser localizadas. Finalmente, fueron encuestadas 212 víctimas (162 de *intervención general* y 50 de *acompañamiento en acto judicial*) del total de 451 (329 de *intervención general* y 122 de *acompañamiento judicial*). Esto quiere decir el 47%. Podría darse el caso de que las personas que aceptaron participar fueran aquellas que estaban más receptivas o predispuestas favorablemente hacia el proyecto, y las que no han querido participar fueran las más afectadas o las que ya no querían saber nada más de la Justicia.

Junto con esta valoración empírica obtenida de los análisis y el cruce de los datos y de la evaluación de los objetivos, se aprecia un reconocimiento subjetivo de las víctimas respecto a los profesionales que las han atendido en un servicio que no conocían y que valoran de forma muy positiva.

2. El programa piloto presenta un nivel de implementación muy homogéneo y compacto

Se han encontrado pocas diferencias territoriales en cuanto a la aplicación. La más destacable es la aplicación del acompañamiento judicial en los territorios que porcentualmente se sitúa muy por encima de Barcelona.

En el resto, todos los análisis estadísticos resultan homogéneos en la distribución de variables de control utilizadas (género, nacionalidad, edad legal, relación entre agresor y víctima, tiempo que se tarda en intervenir), en las que aparecen pocas diferencias significativas. Los porcentajes de actuación en los primeros contactos y la selección de grupos de riesgo para los que continuar la intervención son altos y eficientes.

3. Los objetivos del proyecto obtienen un nivel de consecución medio/alto, según la valoración global

No todas las víctimas necesitan intervención profesional, pero se considera un acierto el ofrecimiento proactivo de este servicio a las víctimas de menores. Las víctimas muestran agradecimiento y demuestran que están informadas; la Justicia les presta atención además de al infractor, y se concretan nuevas intervenciones en una cuarta parte de los casos que hacen demanda de atención posterior.

La intervención más valorada por las víctimas es *el acompañamiento en actos judiciales*.

Los técnicos constatan a partir de su intervención una serie de aspectos en el funcionamiento del sistema que pueden provocar malestar en las víctimas, como son las largas esperas, los itinerarios para que no se encuentren nunca con el infractor, una protección visual más efectiva en las salas de juicio, etc. Para mejorar estos desajustes se requiere la implicación de los operadores judiciales.

4. El proyecto piloto busca priorizar intervenciones que ayuden tanto a prevenir la victimización secundaria como a disminuir la victimización primaria.

El tipo de intervención que se realiza, la priorización que se hace y la especialización que se da en cada uno de los casos no están relacionados únicamente con el tipo de delito (como planteaba la hipótesis 2) sino también con la edad de la víctima y la relación que mantiene con el agresor, aunque en ciertos tipos de delitos (*amenazas, contra la libertad y la integridad moral, otros contra personas*) también está relacionada con el género.

De esta forma, se prioriza la intervención en los delitos *contra la libertad y la integridad moral, otros contra personas o contra la propiedad violentos* cuando las víctimas son menores o la víctima y el agresor se conocen o tienen relación de parentesco. También se prioriza cuando son mujeres (se añaden aquí además los delitos de *amenazas*); cuando son víctimas jóvenes (entre 18 y 22 años); cuando existen *lesiones y otros delitos contra personas* y la víctima y el agresor se conocen, o, en casos de mayores de 65 años, cuando han sufrido un *robo con fuerza/casa habitada* y no tienen ninguna relación con el agresor.

Esta priorización supone intervenir antes (respecto a la media de tiempo de intervención), hacer más entrevistas que la media (1,48) y prestar, como actuación preferencial, más apoyo emocional y/o transmisión de pautas cognitivas, emocionales o conductuales a las víctimas para su autoprotección.

5. El tiempo que se tarda en intervenir es muy heterogéneo pero no se puede demostrar que esto influya en el nivel de afectación que manifiestan las víctimas.

Se tardan 82 días de media en realizar el *primer contacto* desde que la víctima ha sufrido el delito. Si es preciso hacer una *intervención general* más específica se hace en el intervalo de 4 días. Si es preciso hacer un *acompañamiento en el juicio*, la intervención se alarga hasta los 222 días (7,4 meses).

Una de las críticas recibidas por las víctimas, tanto en los cuestionarios *ad hoc* como en las encuestas, ha sido el tiempo que se tarda en contactar.

En los casos que se han derivado como urgentes (asesoría de guardia), el tiempo de intervención se ha reducido a 56 días de media, aunque si ha sido necesario hacer un acompañamiento en el juicio, el tiempo de seguimiento se ha prolongado hasta los 353 días, casi un año.

Cuando hemos querido comprobar si la rapidez en la intervención ha tenido impacto en el nivel de afectación en los 5 momentos de medición utilizados en esta investigación (3 antes de la intervención y 2 después), los resultados no dan ninguna diferencia significativa ni en la *intervención general* ni en el *acompañamiento en actos judiciales*. Queda por demostrar que intervenir más rápido sea una variable determinante para reducir el nivel de afectación de las víctimas.

6. La investigación ha recogido datos primarios y de mucho valor añadido

Se ha hecho un gran despliegue de recursos para la recogida y evaluación del programa piloto. Se han elaborado 6 dossiers *ad hoc* para obtener información específica para la evaluación de la investigación, además de 3 tipos de encuestas diferenciadas que se pasaban de forma individualizada a cada una de las víctimas que accedieron a participar. Como resultado se han recogido más de 480 variables, entre directas y construidas, que permiten establecer la base sobre la que continuar líneas de investigación y de trabajo en la intervención.

La coordinación y el trabajo colaborativo entre todos los técnicos del SMAT participantes y el equipo de investigación del CEJFE han sido laboriosos y notables. Esto ha permitido asegurar la fiabilidad de los datos y la sistematización de los resultados, algo muy poco frecuente en las investigaciones evaluativas de programas de intervención en nuestro país.

Para acabar queremos comentar que la investigación se ha constituido como una investigación/acción, de manera que no servía únicamente para recoger datos y evaluar sus resultados a partir de los análisis, sino que ha implicado propuestas de cambios o sistematización de procedimientos y estándares de trabajo de los profesionales que en el momento de la recogida se detectaban como puntos débiles del programa y se han modificado con el objetivo de mejorar su aplicación.

7.2. Propuestas

1. Dadas las buenas valoraciones de satisfacción de las víctimas en el caso de los acompañamientos en actos judiciales, encontrar mecanismos para incrementar su uso, especialmente en el territorio de Barcelona. Valorar si se mantienen las intervenciones de *atención inmediata y acompañamiento en procesos de justicia restaurativa*, visto el bajo número de casos. En caso de mantenerlas, habría que estudiar estrategias de mejora para su implantación
2. Mantener el modelo proactivo de contacto con las víctimas y ampliarlo a las víctimas de delitos violentos de los infractores que se encuentran ejecutando una medida de medio abierto o de centros.
3. Estudiar cómo disminuir el tiempo que transcurre desde que el SMAT tiene conocimiento de la victimización hasta que se realiza el *primer contacto*.
4. Respecto a la formación de los técnicos, habría que profundizar en el conocimiento de técnicas para la autoprotección de las víctimas y proponer reciclajes periódicos de traspaso de información sobre el funcionamiento de otras instituciones, profundización en el conocimiento de los derechos de las víctimas y cómo ayudarlas para que los puedan ejercer. Una demanda ha sido contar con el asesoramiento de un jurista en los casos que se requiera.
5. Mantener bianualmente la encuesta de satisfacción a las víctimas, juntamente con la recogida de datos de los dossiers *ad hoc* en formato mucho más reducido. Se podría aplicar a una muestra de las personas que pasan a lo largo del año (por ejemplo a todas las atendidas durante el segundo trimestre del año). Permitiría recoger mucha información a un coste aceptable y permitiría establecer una evaluación de continuidad. Al mismo tiempo, es un punto más de atención a la víctima, que está muy agradecida.
6. Difundir estos resultados entre los diferentes operadores jurídicos que actúan en el sistema, así como en otros ámbitos de la red social. En determinados delitos (como los relacionados con el *bullying*), técnicos y víctimas ponen de manifiesto la importancia de trabajar con el sistema educativo. Valorar si de esta difusión se deriva algún tipo de formación concreta a colectivos de profesionales específicos o de seguimiento y evaluación de otros proyectos de atención a las víctimas.
7. En este sentido, se recomienda que el proyecto definitivo contenga el nuevo objetivo de sensibilizar al sistema judicial sobre cómo afectan sus actuaciones a las víctimas y cómo mejorar su impacto respetando el procedimiento judicial y el cumplimiento de las garantías procesales.

Notas y referencias bibliográficas

Notas:

¹*Projecte Pilot d'Atenció a Víctimes de Menors Infractors*. Servicio de Mediación y Asesoramiento Técnico. Octubre 2014. Documento no publicado SMAT: Lúdia Ayora; Mònica Díaz; M^a Pilar Fuertes; Cristina García; Francisco Jodar, Juan Antonio Matilla; Elena Olivo; Màrius Martínez

²Véase Anexo 2

³Véase Anexo 3

⁴ Los principales motivos por los que no se ha hecho el *primer contacto tienen* que ver con que los casos han entrado por otras vías, como la Fiscalía de guardia, el juzgado o la Fiscalía y ya han ido directamente a *intervención general o a acompañamiento en actos judiciales*. Hay un pequeño grupo de casos de los meses de noviembre y diciembre de 2015 que se incorporó a la muestra cuando ya estaban iniciados, y por lo tanto en el momento de recogida ya se encontraban en otro de los ámbitos de intervención.

El anexo 1 recoge desglosadas y por capítulos todas las tablas relacionadas con los resultados presentados, por si el lector quiere hacer un estudio más detallado de este resumen ejecutivo.

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.