

PROTOCOLO PARA EVITAR LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA EN MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Autoría de la edición_

Edita:
Instituto Andaluz de la Mujer

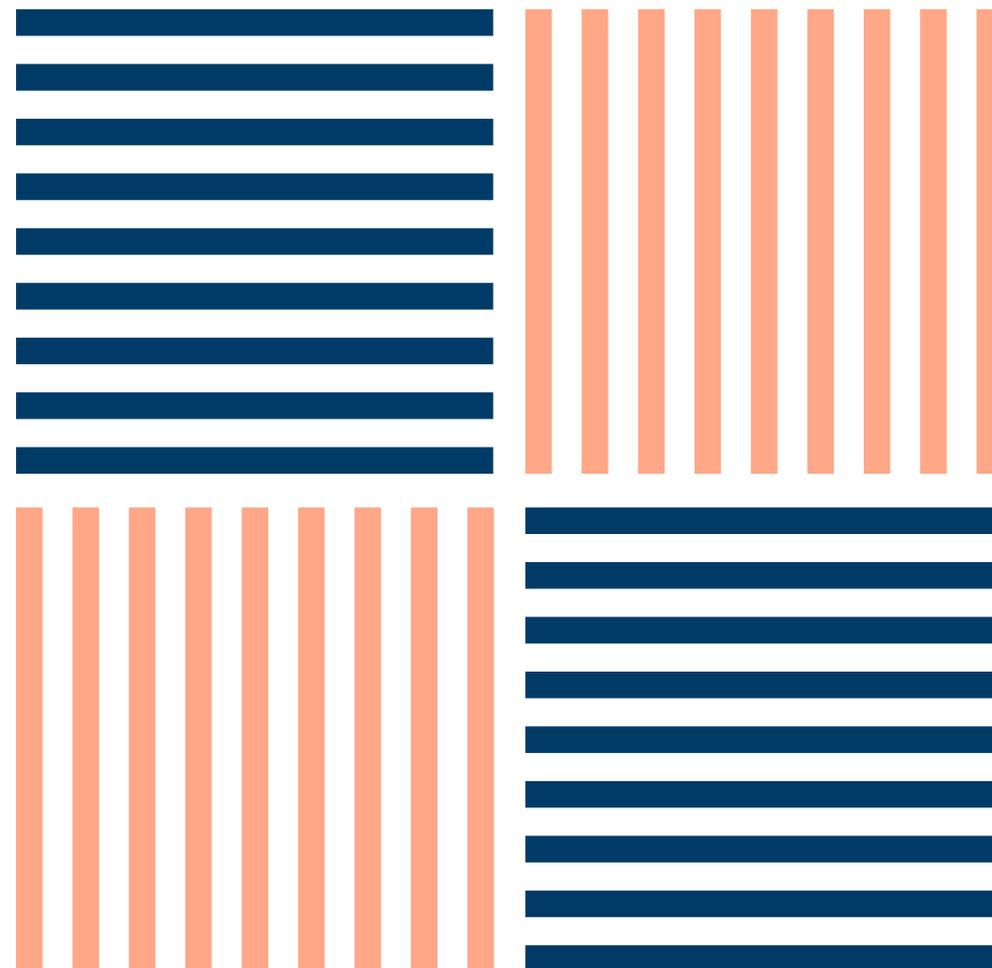
Depósito legal:
SE 2146-2021

Coordinación:
José Antonio García Serrano.

Autoría:
Asociación FACILITA
M^a Victoria Rosas Lozano (Coord. del equipo)

Diseño y maquetación:
F de Equis Comunicación S.L.

Impresión:
PRODUCCIONES MIC, S.L.



PROTOCOLO PARA EVITAR LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA

EN MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

PRESENTACIÓN

La violencia de género es una grave vulneración de los Derechos Humanos de niñas y mujeres que sigue sumando cifras que nos tienen que avergonzar como sociedad democrática.

Conscientes de que, a pesar de los grandes avances normativos conseguidos en los últimos años, la violencia contra las mujeres continúa siendo una triste realidad que afecta a miles de mujeres a lo largo del territorio; en esta legislatura hemos consolidado, garantizado y reforzado las estructuras de atención a las mujeres en todo el territorio andaluz, prestando especial atención en la aplicación de un enfoque interseccional de nuestras políticas, la actuación frente a todas las violencias machistas y la protocolización y cooperación entre instituciones, administraciones y agentes sociales.

En este sentido, esta publicación corresponde a una serie de protocolos de actuación, haciendo un desarrollo legislativo de la Ley de violencia de género andaluza, con el objetivo de garantizar y perfeccionar la atención coordinada de la Administración andaluza, entes locales, agentes sociales y de los servicios que se desprenden, y delimitar los ámbitos de actuación que pueden intervenir en las diferentes situaciones de violencia hacia las mujeres.

Es esencial establecer los mecanismos de coordinación y cooperación que permitan una transmisión de información continuada y fluida entre organismos implicados, así como diseñar circuitos de atención adecuados a las diferentes situaciones de violencia y las necesidades concretas derivadas de estas situaciones.

La presente serie de publicaciones viene a solventar un problema de base relacionado con la coordinación de recursos, y pretendemos con ellos que nuestra actuación sea más eficaz y eficiente, con el objeto de garantizar la prevención, la atención eficaz y personalizada, y la recuperación de las mujeres que se encuentran en situación de riesgo o que son víctimas de la violencia de género.

Este protocolo se suma a más de 10 protocolos realizados en esta legislatura, que pretenden mejorar la gestión, la atención y la coordinación de recursos para dar una mejor respuesta a las víctimas, a través de la coordinación entre los recursos existentes, y el perfeccionamiento de los mismos con itinerarios concretos de actuación, sensibilización y formación especializada.

Seguimos dando pasos certeros hacia una

Andalucía igualitaria y libre de violencias machistas.

Rocío Ruiz Domínguez
Consejera de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación

PRESENTACIÓN

La perspectiva victimológica en el estudio de la violencia de género nos abre la mirada como profesionales para entender y comprender no sólo la situaciones donde se produce violencia de género, sino los diferentes procesos que conviven en víctima y victimario.

Nos encontramos en un paradigma que comienza a transitar hacia un modelo de intervención centrado en las víctimas, fruto de la reforma del marco jurídico de referencia y de una literatura científica y académica que pone énfasis en éstas, especialmente en todos los procesos acontecidos desde que rompen el silencio: desde la recuperación, hasta la prevención de secuelas mayores y secundarias a la violencia sufrida. Tenemos que seguir poniendo a las víctimas en el centro de nuestras actuaciones, ajustándonos como profesionales a las necesidades concretas en cada momento de la intervención.

Así, con esta nueva herramienta que ponemos a disposición de toda la ciudadanía pero especialmente para el personal técnico, perseguimos el objetivo de evitar en las mujeres víctimas de violencia de género la victimización secundaria, entendiéndose como:

“Las consecuencias psicológicas que sufre la víctima cuando, a consecuencia del delito, tiene que comparecer ante los profesionales sanitarios, policiales o judiciales, y que supone una nueva agresión (especialmente psicológica) no deliberada ,pero no por ello menos dañina en ocasiones que la victimización primaria. La victimización secundaria está íntimamente relacionada con la forma en la que las víctimas son atendidas en cada una de esas instancias, y se puede minimizar cuidando una serie de aspectos que suponen mejorar el trato, garantizar sus derechos, reducir el número de declaraciones y reconocimientos médicos/forenses al mínimo indispensable, acompañarlas y protegerlas o coordinar los servicios públicos y privados que intervienen, entre otros”.

Con este protocolo queremos poner el foco en la necesidad de coordinación y cooperación entre los organismos e instituciones internos y externos a los juzgados que intervienen en la atención a usuarias que, en calidad de víctimas, tienen que enfrentarse a un procedimiento judicial.

De la misma forma, remarcar la necesidad de extender la formación especializada a todo el personal técnico y jurídico que interviene en dicha atención, ya que el acompañamiento a las víctimas durante todo el proceso minimiza los efectos de la victimización primaria y paliar en la medida de lo posible los de la victimización secundaria. Esperamos que esta herramienta sea de utilidad para seguir perfeccionando nuestra asistencia y atención integral a las víctimas.

Es un derecho de las víctimas, un deber de las administraciones, y un compromiso ético como profesionales que nos encontramos

**en primera línea contra
las violencias machistas.**

Laura Fernández Rubio
Directora del Instituto Andaluz de la Mujer

ÍNDICE

01 **INTRODUCCIÓN** Pág. 11

02 **JUSTIFICACIÓN** Pág. 15

03 **FINALIDAD DEL PROTOCOLO** Pág. 19

3.1. Objetivo general Pag. 19

3.2. Objetivos Específicos Pag. 19

3.3. Resultados esperables Pag. 20

04 **MARCO LEGAL DE APLICACIÓN** Pág. 23

05 **MARCO CONCEPTUAL** Pág. 29

06 **LÍNEAS ESTRATÉGICAS** Pág. 33

07 **PROPUESTA DEL MODELO DE INTERVENCIÓN** Pág. 37

7.1. Atención presencial: entrevista de acogida Pag. 39

7.2. Atención no presencial Pag. 40

08 **PROPUESTAS DE ACUERDOS PARA LA COORDINACIÓN** Pág. 49

8.1. Propuesta de coordinación entre los operadores que atienden a VVG Pag. 49

8.2. Propuesta de coordinación con Órganos Judiciales y Fiscalía Pag. 51

8.3. Propuesta de Acuerdo de Coordinación con los Colegios de Abogados andaluces Pag. 55

09 **INFORME DE VULNERABILIDAD** Pág. 59

9.1. Contexto legal Pag. 59

9.2. Propuesta de informe de vulnerabilidad Pag. 64

10 **EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO** Pág. 67

10.1. Aspectos a evaluar Pag. 68

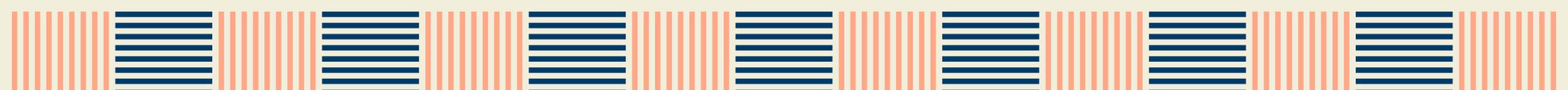
10.2. Criterios de evaluación Pag. 69

10.3. Indicadores Pag. 70

11 **GUÍA DE RECURSOS** Pág. 73

12 **GLOSARIO DE TÉRMINOS** Pág. 81

BIBLIOGRAFÍA Pág. 86



01.

INTRODUCCIÓN

La atención a las víctimas de violencia de género (VVG) supone abordar un problema de una gran complejidad debido a la confluencia de numerosos factores.

A las diversas situaciones problemáticas (de carácter afectivo, emocional, social, económico, cultural, educativo, de salud y de género), a las que, en mayor o menor medida, se enfrentan las mujeres VVG, se une un extenso entramado de instituciones sociales (sistemas sanitario, social, policial, judicial, educativo) que, aunque con el fin de reparar la situación de la víctima, en demasiadas ocasiones provoca un efecto adverso produciéndole una segunda victimización.

En la mayoría de los casos, se introduce a las víctimas en un sistema desconocido, el judicial, que se extiende excesivamente en el tiempo, con largas esperas en pasillos, continuas citaciones, repetidas declaraciones ante personas extrañas, contando detalles de su intimidad, que en numerosos casos y por diversos motivos que analizaremos, no solo no han cubierto sus expectativas sino que han favorecido su revictimización.

Dichas circunstancias, unidas al vínculo que por diversos motivos mantienen con sus victimarios, determinan las respuestas y actitudes que suelen manifestar las víctimas, en especial las más vulnerables, como las VVG dependientes económicamente con hijos e hijas a cargo, favoreciendo, en la mayoría de los casos, el bloqueo, la confusión, la vergüenza y la desconfianza, impidiendo que reaccionen y tomen medidas para cambiar su situación, llegando incluso a arrepentirse de haber hecho la denuncia o a renunciar al procedimiento judicial.

Para tratar de evitar estas situaciones y realizar una correcta intervención, es necesario, por un lado, que los/las profesionales involucrados conozcan las necesidades y circunstancias que rodean a las VVG que van a atender, para así poder ofrecer una atención individualizada y, por otro lado, es fundamental la especialización

y la formación en esta área, evitando las improvisaciones o las interpretaciones subjetivas, y estimulando el empoderamiento de la víctima ayudándola a ser parte activa de su propio cambio.

Es importante aclarar que consideramos a las mujeres VVG agentes de su propia vida, con la potestad de poder hacer elecciones autónomas e intervenir en su propio proceso de recuperación, frente a la sumisión y pasividad de los esquemas clásicos.

Si tenemos en cuenta que las relaciones agresor-víctima están basadas en el dominio y en la sumisión, es importante que la relación asistencial no reproduzca un sistema patriarcal. De igual manera, parece aconsejable evitar las intervenciones que fomenten la pasividad y la falta de control sobre sus vidas.

Entendemos que la formación, la especialización y la coordinación en los procesos de atención a las VVG constituyen elementos fundamentales que pueden revertir el efecto de la victimización secundaria.

“ Muchas acciones que parten del deseo de reparar la situación de la víctima, provocan un efecto adverso produciéndole una victimización secundaria. ”

02.

JUSTIFICACIÓN

Son múltiples los esfuerzos que desde hace décadas se vienen realizando desde la esfera internacional, nacional, autonómica y local, para erradicar la violencia ejercida sobre las mujeres por el mero hecho de serlo, y que se trata, sin duda, de “la expresión más cruel, brutal e injusta de la desigualdad y sometimiento que las mujeres sufren en todo el mundo”.

Durante ese tiempo son muchos los avances producidos a nivel de sensibilización colectiva y en el cada vez mayor compromiso de los distintos gobiernos y administraciones en la lucha contra esa lacra machista que supone una violación de los Derechos Humanos e impide el desarrollo de una sociedad libre y democrática.

Tanto leyes internacionales relacionadas con la materia, como nuestras leyes integrales estatal y andaluza, el Estatuto de la Víctima y el propio Pacto de Estado, planteaban en su articulado una reacción multidisciplinar y el establecimiento de redes de colaboración entre las diferentes instituciones, que han venido manifestándose en líneas de actuación conjunta plasmadas en protocolos y procedimientos de coordinación que ponen en el centro de las políticas públicas la prevención, la asistencia a las víctimas y la persecución de la violencia de género.

La formación en materia de igualdad y de violencia de género de todo el personal técnico y jurídico que interviene con la víctima es otro de los grandes objetivos que se planteaba la normativa y que, aun siendo cierto el enorme esfuerzo que al respecto se ha hecho en los últimos años, del estudio realizado para la confección de este protocolo se desprende que la formación especializada sigue siendo un reto al que la Justicia, en su lucha contra la violencia machista, tendrá que seguir haciendo frente hasta conseguir que ninguna víctima que pase por instancias judiciales se sienta desprotegida, incomprendida, mal informada, pérdida o vulnerada en su intimidad.

Así, en el ejercicio de sus competencias, el Instituto Andaluz de la Mujer, dependiente de la Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación, presenta este protocolo como organismo responsable de coordinar las políticas públicas de igualdad y de lucha contra la violencia de género en nuestra Comunidad, centrándose en esta ocasión en evitar la victimización secundaria que sufren las víctimas de esta violencia en su paso por los juzgados.

Para ello, el presente documento pone el foco en:

La coordinación y cooperación entre los organismos e instituciones internos y externos a los juzgados que intervienen en la atención a usuarias que, en calidad de víctimas, tienen que enfrentarse a un procedimiento judicial.

La necesidad de extender la formación especializada a todo el personal técnico y jurídico que interviene en dicha atención.

El acompañamiento a las víctimas durante todo el proceso para minimizar los efectos de la victimización primaria y paliar en la medida de lo posible los de la victimización secundaria.

“ La violencia machista supone una violación de los Derechos Humanos e impide el desarrollo de una sociedad libre y democrática. ”

03.

FINALIDAD DEL PROTOCOLO

3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un protocolo de atención a las víctimas de violencia de género (VVG), de carácter operativo, formativo y adaptado a la realidad, encaminado a dotar a los/las profesionales de un instrumento que, desde una perspectiva integral, interdisciplinar y de género, establezca las pautas de comportamiento y formas de intervención necesarios para evitar la victimización secundaria y proporcione una atención personalizada y especializada a a las víctimas que han de pasar por el juzgado.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Sistematizar el proceso de atención a las VVG que permita normalizar la práctica y garantizar una atención de calidad coordinando los diferentes recursos asistenciales en relación al proceso judicial.

Sistematizar el registro de información del proceso de atención que facilite la evaluación y seguimiento de la víctima.

Favorecer la cooperación y coordinación entre todas las entidades y los agentes implicados en la atención a las VVG.

3.3 RESULTADOS ESPERABLES

Los resultados esperables a corto y medio plazo tras la implementación de dicho protocolo se pueden resumir en los siguientes:

Reducción paulatina de las causas que dan origen a la victimización secundaria.

Respuesta más eficiente, personalizada e integral, con una mayor adecuación a las necesidades e intereses de las víctimas en su relación con los juzgados.

Optimización del tiempo y de los recursos existentes, evitando retrasos y duplicidades innecesarias en las actuaciones.

Sensibilización y favorecimiento de actitudes positivas de los profesionales hacia las víctimas potenciando un ambiente de confianza y seguridad.

Mejora de las competencias profesionales del personal implicado en el proceso asistencial mediante la formación especializada.

Implantación y desarrollo de un sistema de información compartido entre los distintos recursos intervinientes.

Mejora de la cooperación y coordinación entre los agentes, instituciones y organismos implicados en materia de violencia de género.

Mejora en el proceso de evaluación control y seguimiento de las VVG mediante la utilización de indicadores estandarizados.

Objetivo general

Objetivo específico

Resultados esperados

04.

MARCO LEGAL DE APLICACIÓN

El marco normativo específico que tomaremos de referencia en materia de asistencia a víctimas con expresa mención a las de violencia de género es:

EUROPEO

Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011 y ratificado por España mediante Instrumento de ratificación publicado en BOE el 6 de junio de 2014.

Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril, Reglamento General de Protección de Datos.

ESTATAL

Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales.

Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayuda y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, modificada en relación a las de violencia de género por la Disposición Final 5ª de la Ley de Presupuestos Generales de Estado para 2018.

Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de violencia doméstica.

Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.

Modificada por:

— Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social, DA 1ª en materia de orfandad.

— Ley 42/2015, de 5 de octubre, de reforma de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, art. 20.1 sobre asistencia jurídica gratuita.

— Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia.

Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre, por el que se regula la ayuda económica establecida en el art. 27 de la Ley Integral.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

Real Decreto 1618/2007, de 7 de diciembre, sobre organización y funcionamiento del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos.

Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia (Registro Central para la protección de las víctimas de la violencia de género).

Resolución de 19 de septiembre de 2011, de la Secretaría de Estado de Justicia, por la que se publica el Convenio de colaboración con la Junta de Andalucía y el CGPJ, para la actuación coordinada y la plena operatividad del Punto de Coordinación de las órdenes de protección en violencia doméstica y de género.

Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita (modificada por el Real Decreto-ley 3/ 2013, de 22 de febrero, por el que se modifica el régimen de las tasas en el ámbito de la Administración de Justicia y el sistema de asistencia jurídica gratuita).

Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción (RAI).

Ley 4/2015, de 27 de abril, del estatuto de la víctima del delito.
Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la ley anterior y se regulan las oficinas de asistencia a las víctimas del delito.

Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medias urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantías de derechos digitales.

Ley 3/2019, de 1 de marzo, de mejora de la situación de orfandad de las hijas e hijos de víctimas de violencia de género y otras formas de violencia contra la mujer.

Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para la garantía de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.

Real Decreto-ley 20/2020, de 29 de mayo, por el que se establece el ingreso mínimo vital.

AUTONÓMICO

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, modificada por la Ley 9/2018, de 8 de octubre.

Ley 13/2007, de 26 de noviembre, de medidas de prevención y protección integral contra la violencia de género, modificada por la Ley 7/2018, de 30 de julio.

Decreto Ley 3/2017, de 19 de diciembre, que regula la Renta Mínima de Inserción Social en Andalucía.

Instrucción 2/2020 de 21 de mayo (BOJA 27 de mayo), del Instituto Andaluz de la Mujer, relativa a la interpretación del concepto "orden de protección" como título acreditativo de la situación de violencia de género en el ámbito de las ayudas... recogidas en la Orden de 28 de junio de 2016.

Acuerdo de 21 de julio de 2020, del Consejo de Gobierno, por el que se toma conocimiento del protocolo de respuesta pública de la Administración de la Junta de Andalucía ante las violencias machistas.

Por otra parte, con carácter general en materia de atención a víctimas a nivel autonómico habrán de ser tenidos en cuenta:

Estatuto de Autonomía, artículos 29 y 37.1.24º.

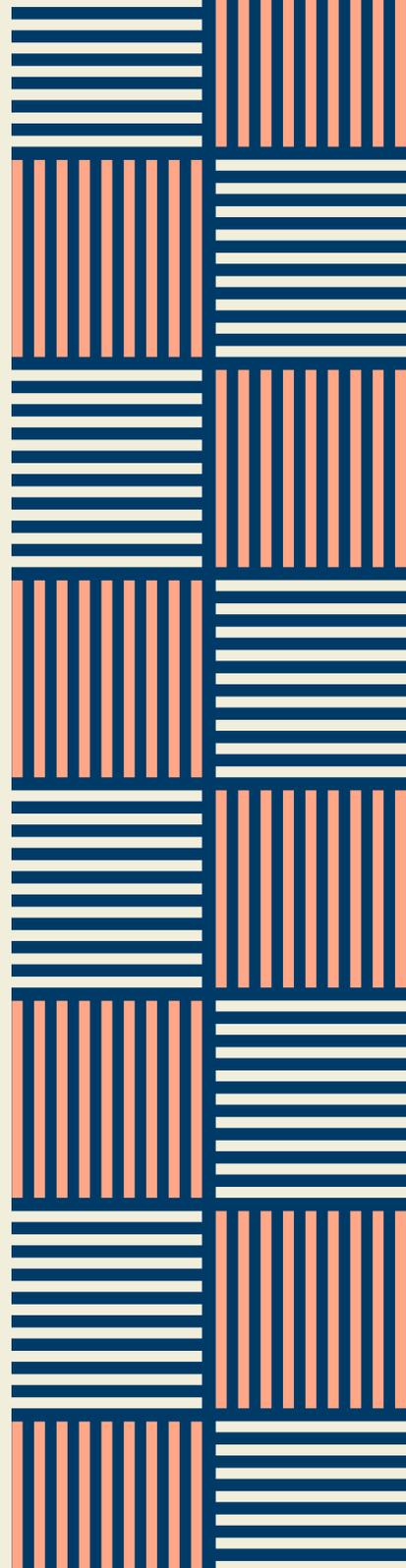
Decreto 375/2011, de 30 de diciembre, por el que se regula el Servicio de Asistencia a Víctimas en Andalucía (SAVA).

Marco legal de aplicación



05.

MARCO CONCEPTUAL



En este apartado se definen una serie de conceptos básicos que, a diferencia de los términos del glosario, tienen una importancia clave y un tratamiento más extenso.

— **Violencia de género (VG):** Violencia que, como consecuencia de una cultura machista y como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres, se ejerce sobre las mujeres por el mero hecho de serlo y que incluye toda forma de violencia física, psicológica, sexual, económica y vicaria. Así se recoge en la Ley Integral andaluza (Ley 13/2007, de 18 de diciembre, modificada por la Ley 7/2018, de 30 de julio) que, haciéndose eco del Convenio de Estambul, amplía el concepto respecto a la Ley Integral estatal.

Según dicho Convenio (ratificado por España en 2014), deberá entenderse la violencia contra la mujer como una violación de los derechos humanos y una forma de discriminación contra las mujeres e incluirá todos los actos de violencia basado en el género que puedan implicar para las mujeres daños o sufrimientos de naturaleza física, sexual, psicológica o económica, incluidas las amenazas de realizar dichos actos, la coacción o la privación arbitraria de libertad, en la vida pública o privada.

— **Género:** Género como categoría social transdisciplinaria. Papeles, comportamientos, actividades y atribuciones socialmente construidos que una sociedad concreta considera propios de mujeres o de hombres (Convenio de Estambul).

En este contexto, lo femenino o lo masculino no se refiere al sexo (referido a lo biológico) sino a las conductas y actitudes consideradas socialmente femeninas o masculinas (se refiere a lo cultural). Conductas y actitudes estas que se aprenden y, en este sentido, no son universales y sí modificables.

— **Perspectiva de género:** Supone integrar en el análisis las relaciones de poder implícitas en las relaciones de género, visibilizando y poniendo en valor todo aquello relacionado con lo femenino, rompiendo con la hegemonía de lo masculino. Paralelamente, y desde una dimensión ética, debe proponer soluciones que incidan en transformar esa realidad para hacerla más equitativa e igualitaria. “La transversalidad del enfoque de género (o Gender Mainstreaming) implica la reorganización, fortalecimiento, desarrollo y evaluación del proceso de las políticas públicas, a fin de que la perspectiva de la igualdad de género sea incorporada en todas las políticas, a todos los niveles y en todas sus fases, por los actores normalmente involucrados en su elaboración” (Consejo de Europa 1998).

— **Violencia contra la mujer por razón de género:** Todo acto de violencia ejercida sobre la mujer por ser mujer o que afecte a las mujeres de manera desproporcionada (Convenio de Estambul).

El término mujer incluye a las menores de 18 años.

— **Violencia vicaria:** Toda violencia ejercida por el victimario sobre los hijos e hijas, así como sobre personas menores de edad, personas mayores, personas con discapacidad o en situación de dependencia, que estén bajo tutela o guarda y custodia de la mujer VVG y que convivan en el entorno violento, y que sea utilizada por dicho agresor como instrumento para dañar a la mujer.

— **Víctimas de violencia de género (VVG):** Según la Ley Integral Andaluza se considerará VVG:

la mujer que, por el hecho de serlo, sufra VG directamente sobre su persona, aunque no interponga denuncia, tanto si se trata de violencia física, psicológica, sexual o económica, y cualquiera que sea el ámbito en el que se produzca, incluido el laboral;

las hijas e hijos que sufran la violencia a la que está sometida su madre;

las personas menores de edad, mayores, con discapacidad o en situación de dependencia, sujetas a tutela o guarda y custodia de una mujer víctima de VG y que convivan en el entorno violento;

las madres cuyos hijos o hijas hayan sido asesinados como forma de violencia vicaria.

La ley andaluza amplía el concepto de VVG sin hacerlo depender de la relación que existiera o hubiera podido existir entre la víctima y el victimario.

— **Victimización primaria:** La sufrida por la víctima como resultado directo del acto delictivo.

— **Victimización secundaria:** La que sufre la víctima cuando, a consecuencia del delito, tiene que comparecer ante los profesionales sanitarios, policiales o judiciales, y que supone una nueva agresión (especialmente psicológica) no deliberada pero no por ello menos dañina en ocasiones que la victimización primaria.

La victimización secundaria está íntimamente relacionada con la forma en la que las víctimas son atendidas en cada una de esas instancias, y se puede minimizar cuidando una serie de aspectos que suponen mejorar el trato, garantizar sus derechos, reducir el número de declaraciones y reconocimientos médicos/forenses al mínimo indispensable, acompañarlas y protegerlas o coordinar los servicios públicos y privados que intervienen, entre otros.

06.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

Propuestas de actuaciones para minimizar los efectos de la victimización secundaria sufridos por las VVG en su paso por los juzgados.

Actuaciones

1. Medidas para mejorar en el desempeño profesional de operadores jurídicos en su relación con las víctimas de violencia de género en su paso por el juzgado.

Destinatarios: Personal judicial y extrajudicial que se relacionen o puedan relacionarse con las VVG en los juzgados andaluces, sobre todo, en los juzgados de violencia sobre la mujer, juzgados de lo penal y secciones de las audiencias especializadas en violencia de género. Letrados/as adscritos/as al del turno de oficio especializado en VG.

1.1. Mejorar los conocimientos en materia de violencia de género de operadores jurídicos, mediante acciones de formación específica, continua y obligatoria, en violencia de género.

1.2. Aumentar la sensibilización de los operadores sobre la violencia contra las mujeres desde una perspectiva de género para mejorar la atención y el trato a las VVG mediante la formación en perspectiva de género, principio de igualdad y socialización diferencial.

1.3. Mejorar el nivel de empatía, la capacidad de escucha y la comprensión hacia a la víctima, a través de acciones de formación en “Habilidades Sociales” específicas para la atención a personas usuarias VVG y formación en Técnicas de Inteligencia Emocional y PNL (Programación neurolingüística).

1.4. Mejorar la calidad de la información transmitida a la VVG, utilizando un lenguaje claro y adecuado a la comprensión de esta, aplicando habilidades comunicativas mediante formación en “Técnicas de comunicación”.

1.5. Aumentar los conocimientos sobre los derechos y recursos que asisten a las víctimas de violencia de género.

2. Medidas para mejorar la información y el conocimiento sobre los recursos de asistencia a víctimas entre la población andaluza en general.

Destinatarios: Población en general. Organizaciones e Instituciones diversas. Asociaciones y colectivos de mujeres. Personal de los juzgados andaluces relacionados con la atención a víctimas.

2.1. Mejorar la difusión de los mismos entre la población en general mediante campañas divulgativas en los medios de comunicación, locales y autonómicos.

2.2. Mejorar la difusión de estos recursos entre las diversas organizaciones, instituciones y colectivos de mujeres a través de material divulgativo, encuentros y jornadas informativas.

2.3. Mejorar la difusión y utilidad de dichos recursos entre el personal de los juzgados de la provincia, mediante reuniones e información impresa.

2.4. Aumentar la presencia de estos recursos en los juzgados de la provincia donde no estén presentes, acercando los servicios al mayor número de VVG posible.

3. Medidas dirigidas a aumentar la protección y seguridad física y psíquica de las VVG, en todos los juzgados andaluces, evitando la posibilidad de encuentro con su victimario y su entorno, sobre todo, en los juzgados de violencia sobre la mujer, juzgados de lo penal y secciones de las audiencias especializadas en violencia de género.

Destinatarios: Personal de los juzgados andaluces relacionados con la atención a víctimas. Personal de recursos asistenciales que intervengan en los juzgados.

3.1. Preservar el derecho a la intimidad de la víctima en las intervenciones, declaraciones y vista del juicio oral.

3.2. Reforzar el derecho de la víctima de estar acompañada por persona de confianza distinta a su letrado/a.

3.3. Mejorar los espacios judiciales habilitando zonas exclusivas para las VVG durante los tiempos de espera.

3.4. Minimizar los largos tiempos de espera durante los trámites en los juzgados, declaraciones y acto del juicio oral, dando prioridad a las intervenciones con VVG.

4. Medidas para aumentar o implementar los mecanismos de coordinación y protocolos de actuación en el caso de las VVG entre operadores internos y externos al juzgado.

4.1. Propuesta de Modelo de Intervención para el personal técnico que asista en sede judicial.

4.2. Propuesta de Acuerdos para la coordinación de los operadores que atienden a VVG.

4.3. Implementar un sistema de información unificado e integrado entre los operadores asistenciales que intervienen con las VVG.

4.4. Propuesta de Acuerdo con los Órganos judiciales y Fiscalía, para la implementación de un protocolo de atención a las VVG y derivación al SAVA.

4.5. Propuesta de Acuerdo con los Colegios de Abogados andaluces.

07.

PROPUESTA DEL MODELO DE INTERVENCIÓN

Para llevar a cabo una intervención de calidad, integral y especializada a las VVG (recordemos que hablamos de un concepto de VVG en un sentido amplio, más allá de la infligida en el ámbito de la pareja) cuando tengan que acudir a los juzgados, debemos considerar imprescindible los siguientes aspectos:

La inmediatez en la atención.

La creación de espacios seguros y de confianza para las víctimas.

La coordinación de cuantas entidades/organismos participen, hayan participado o tengan que participar en la atención.

La creación de una ventanilla única en la que se centralice toda la información que pueda existir de la víctima, al objeto de que ni esta tenga que andar deambulando innecesariamente de un servicio a otro, ni los/as técnicos/as que hayan de atenderla carezcan de información que pueda ser importante para:

- Evaluar su situación y necesidades en el momento de la atención.
- Para realizar el seguimiento posterior.
- Para llevar a cabo evaluaciones periódicas.
- Para mantener su protección.

Se propone un plan de intervención que, de manera individualizada, habrá de aplicarse a cada víctima en función de sus circunstancias y necesidades, partiendo de un modelo general de intervención (recogido en el Reglamento que desarrolla la Ley del Estatuto de la Víctima) con el siguiente esquema:

1. Acogida-orientación: mediante entrevista, presencial o telefónica, en la que se recoja la demanda de la persona usuaria.

2. Información: adaptada a las necesidades de la víctima, se informará de cuantos derechos y recursos la asisten dentro y fuera del procedimiento penal.

3. Intervención: tras la evaluación individualizada de la víctima se actuará en los diferentes ámbitos jurídico, psicológico y social de acuerdo con las actuaciones y funciones correspondientes a cada uno de ellos.

4. Seguimiento: especialmente de las víctimas más vulnerables, y durante todo el tiempo que sea preciso incluso después de concluido el procedimiento penal e independientemente de su resultado.

A continuación se proponen los modelos y procesos de atención por el personal técnico:

Atención presencial a víctimas de Violencia de Género



7.1 ATENCIÓN PRESENCIAL: ENTREVISTA DE ACOGIDA

La entrevista de acogida a las víctimas de violencia de género será realizada por el/la técnico/a responsable de la atención, asegurando que se sienta cómoda y segura.

Se registrará un expediente con los datos que sean necesarios para hacer la intervención (con el consentimiento informado) y se registrarán todas las actuaciones y valoraciones que se hagan:

— **Valoración física:** Se observará el estado físico de la mujer por si precisa algún tipo de atención sanitaria, en cuyo caso se le ofrecerá ayuda para gestionarla y acompañamiento si fuese necesario, y se harán las recomendaciones que procedan.

— **Valoración psicológica:** se observará el estado emocional de la mujer, su actitud durante la entrevista, la presencia de síntomas psicológicos reactivos como ansiedad, depresión, trastornos del sueño, abuso de drogas, alcohol, sedantes, ideas autolíticas, etc., así como circunstancias que pudieran causar una especial vulnerabilidad en la víctima o su entorno (edad, gestación, inmigración, discapacidad o alta capacidad), así como circunstancias del agresor que puedan incrementar el riesgo (abuso de alcohol u otras drogas, enfermedad mental grave, tenencia de armas, convivencia...). Se coordinarán las derivaciones que procedan para dar atención a su estado y se harán las correspondientes recomendaciones.

— **Valoración social:** a través de una exploración social general que incluya situación familiar, situación laboral y ocupacional, situación económica, red de apoyo social y estrategias personales de afrontamiento. Se coordinarán las derivaciones que procedan para dar atención a su estado y se harán las correspondientes recomendaciones.

— **Valoración jurídica:** se informará sobre la denuncia si no la

hubiera formalizado y sobre los derechos que la asisten; se analizará la situación de los procedimientos que ya existan y las necesidades de la víctima respecto de los mismos, así como la conveniencia de denunciar nuevos hechos delictivos, y se harán las recomendaciones correspondientes.

— **Valoración de seguridad:** se realizará conjuntamente con la mujer con el fin de determinar la situación de riesgo, teniendo en cuenta todos los indicadores de riesgo, si hay valoración policial del riesgo, si existe o no denuncia, si existe ya medida de protección... Se realizarán las gestiones necesarias con los juzgados y Fiscalía que intervengan, sobre todo en los casos de víctimas necesitadas de especial protección en cuyo caso se emitirá un informe de vulnerabilidad con propuestas de las medidas de protección que correspondan.

El resultado de estas valoraciones marcará el curso de la intervención y las actuaciones que hayan de llevarse a cabo.

7.2 ATENCIÓN NO PRESENCIAL

Aunque se trata de un protocolo para minimizar la victimización secundaria en sede judicial, la primera toma de contacto con la víctima y la respuesta que se ofrezca, dándole la mayor cobertura posible a sus necesidades, será crucial para minimizar su posterior impacto con los juzgados.

Cuando se atienda a la víctima por vía telefónica o telemática, o se tenga conocimiento de ella por otro organismo o entidad:

Se tomarán los datos básicos para su registro (con información básica de la necesidad de su consentimiento).

Se proporcionará la información necesaria para resolver la consulta.

En su caso se advertirá de medidas que afecten a su seguridad.

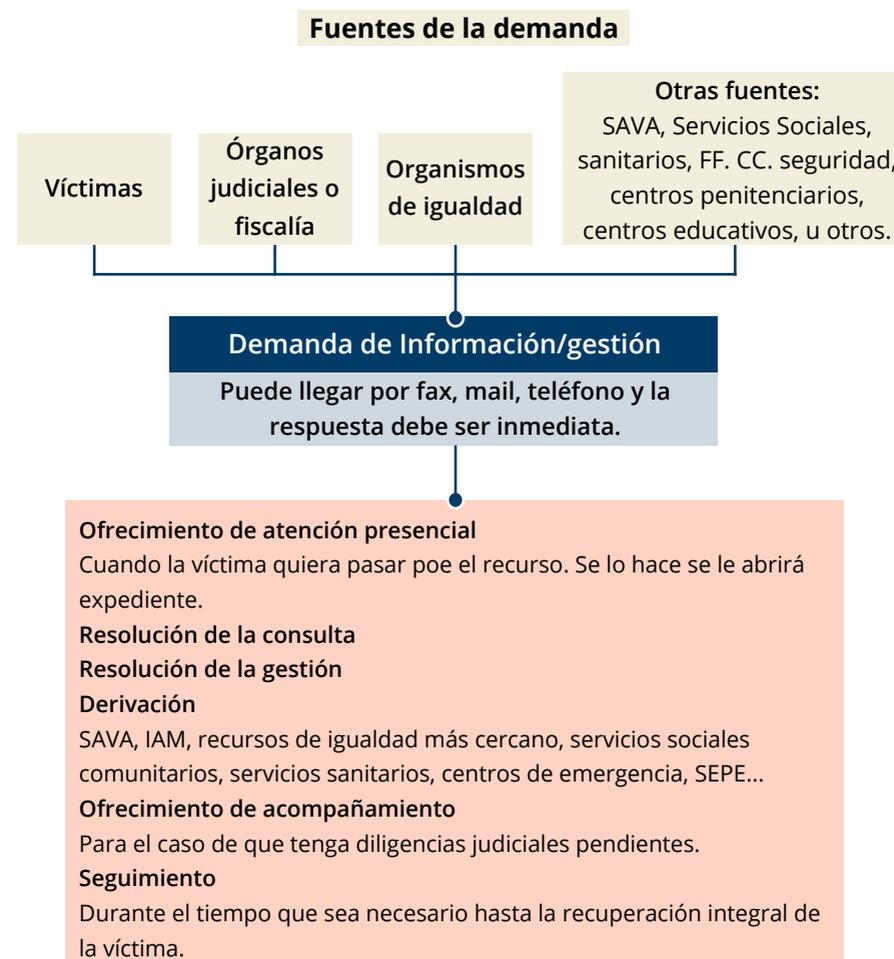
Se realizará si corresponde alguna gestión.

Se invitará a pasar personalmente por el recurso para una atención más personalizada.

Se derivará al recurso especializado más cercano a su domicilio.

Se ofrecerá acompañamiento para las diligencias judiciales que hubieren de practicarse y en todo caso para el acto de la vista del juicio oral.

Atención no presencial a víctimas de Violencia de Género



Atención no presencial

Aunque se trata de un protocolo para minimizar la victimización secundaria en sede judicial, la primera toma de contacto con la víctima y la respuesta que se ofrezca, dándole la mayor cobertura posible a sus necesidades, será crucial para minimizar su posterior impacto con los juzgados.

Cuando se atienda a la víctima por vía telefónica o telemática, o se tenga conocimiento de ella por otro organismo o entidad:

Se tomarán los datos básicos para su registro (con información básica de la necesidad de su consentimiento).

Se proporcionará la información necesaria para resolver la consulta.

En su caso se advertirá de medidas que afecten a su seguridad.

Se realizará si corresponde alguna gestión.

Se invitará a pasar personalmente por el recurso para una atención más personalizada.

Se derivará al recurso especializado más cercano a su domicilio.

Se ofrecerá acompañamiento para las diligencias judiciales que hubieren de practicarse y en todo caso para el acto de la vista del juicio oral.

Atención en los juzgados

En relación con la propuesta de coordinación que se hará a los juzgados y tribunales, es importante que la víctima sea informada desde la primera toma de contacto de la existencia del SAVA como recurso de asistencia en la propia sede judicial, para que el personal técnico del mismo pueda

asistirla de forma integral y la acompañe siempre que fuese necesario a cuantas diligencias judiciales hubiere y, en todo caso, al acto de la vista del juicio oral.

Se trata de que la víctima se sienta apoyada durante toda su estancia en sede judicial, adoptando las medidas necesarias para que se encuentre tranquila, protegida, acompañada (el EV le permite estar acompañada de persona de su confianza distinta de su abogado/a), informada y atendida en las necesidades que presente en cada momento, ya sea en los juzgados de guardia, de instrucción o de violencia sobre la mujer (durante la instrucción de la causa), o en los juzgados de lo penal o en las secciones de la Audiencia Provincial (para la celebración de juicio).

Para ello es necesario que la persona técnica que vaya a asistirle:

Se asegure de que la víctima espere en salas exclusivas para víctimas o en el propio SAVA hasta el momento en el que tenga que declarar.

Informe de forma clara y sencilla, con un lenguaje adaptado, en un entorno privado y seguro y dedicándole el tiempo necesario, de cuáles son sus derechos y los recursos que están a su disposición.

Conduzca a la víctima, siempre que sea posible, a la sala o al juzgado por itinerarios alternativos para evitar encuentros con el agresor o personas próximas a este.

Prepare psicológicamente a la víctima para su declaración ante el juzgado o para la vista del juicio oral.

Le recuerde sus derechos y la informe de cómo va a discurrir la diligencia judicial de que se trate para aportarle seguridad.

La acompañe durante el tiempo que sea necesario y en todo caso durante el tiempo que dure su espera y declaración en el acto de la vista del juicio oral.

Coordine con los juzgados y tribunales la espera de la víctima en el SAVA hasta el momento justo en el que tenga que acudir a prestar declaración (mediante llamada del juzgado al SAVA avisando de que su juicio va a empezar), evitando así una excesiva espera en lugar inadecuado cuando no existan salas de esperas exclusivas y acomodadas para víctimas.

Se coordine con los juzgados en los casos en que haya conformidad en el momento previo a la celebración del juicio oral, evitando así que la víctima tenga que ser conducida hasta la sala de vistas.

Se coordine con los juzgados para el acompañamiento de la víctima a la Sala Gesell (en caso de prueba preconstituida o de prueba anticipada) para evitar que se encuentre con el agresor.

Se coordine con el letrado/a que vaya a intervenir.

Se coordine con la UVIVG o el IML cuando la víctima vaya a ser valorada por ellos.

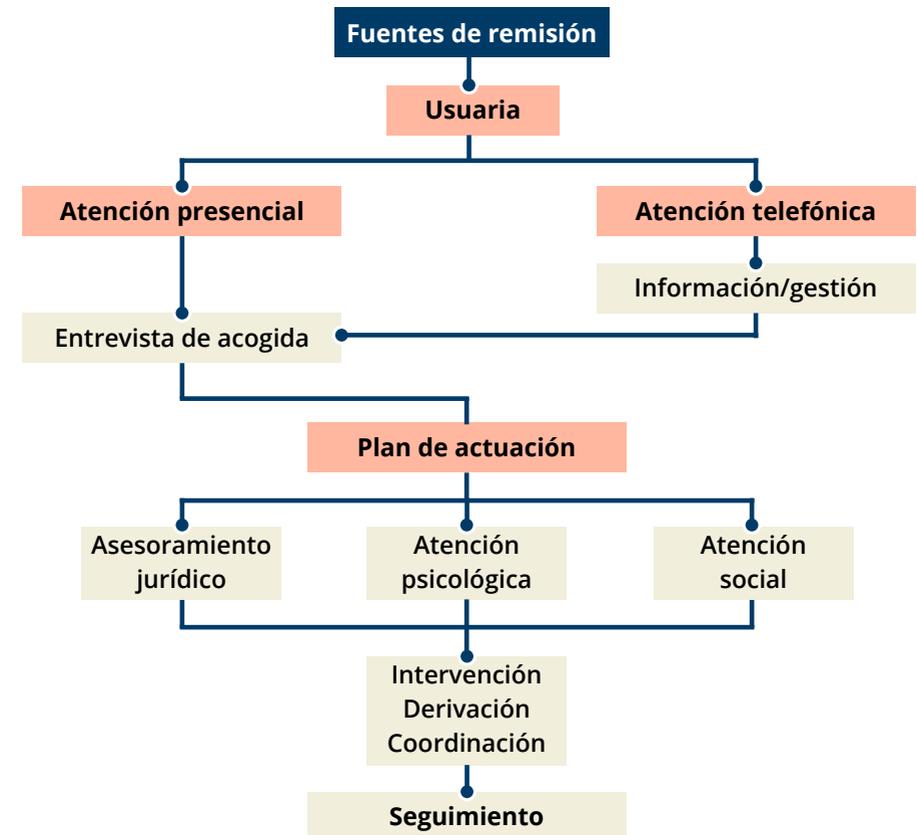
Se asegure de que las víctimas salen de la sede judicial evitando un posible encuentro con el agresor en la salida, acudiendo si fuera necesario y posible a salidas alternativas.

Para llevar lo anterior a cabo, se proponen los siguientes procesos de atención:

Proceso 1: atención a usuarias, referido al proceso general de atención a cualquier víctima de violencia de género.

Proceso 2: atención a víctimas especialmente vulnerables, que implicaría además una valoración específica de la vulnerabilidad y la emisión del correspondiente informe.

Proceso 1: atención a usuarias



Resumen de actuaciones del equipo técnico de asistencia

Competencia	Actuación
Responsable de atención	<ul style="list-style-type: none"> - Registro - Entrevista de acogida - Valoración individualizada, plan de actuación, informe de vulnerabilidad
Atención Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> - Información denuncia - Información de procedimientos - Información de ayudas Ley 35/95 - Tramitación de ayudas Ley 35/95 - Colaboración de órganos judiciales - Redacción escritos/informes - Solicitud medidas protección
Atención social	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevista de valoración - Información de recursos sociales - Orientación/ búsqueda de empleo - Orientación sobre prestaciones - Derivación - Solicitud/elaboración de informes
Psicológica	<ul style="list-style-type: none"> - Intervención en crisis - Evaluación/diagnóstico - Apoyo/diagnóstico - Solicitud/elaboración de informes - Terapia individual - Preparación de declaración y juicio oral
Común	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas de seguimiento personal - Seguimiento telefónico - Acompañamientos - Contactis con organismos - Derivación a organismos - Contacto con abogado/procurador - Apoyo emocional - Registro en base de datos

Proceso 1: víctima especialmente vulnerable

Entrevista de acogida
 Recogida de datos (Consentimiento informado)
 Apoyo emocional

Valoración Individualizada

El art. 28 en relación con el 23.2 EV encomienda a las OAV la realización de esta valoración con la finalidad de determinar medidas de asistencia y apoyo necesarias.

- Características personales

Con especial consideración a víctimas con discapacidad, con relación de dependencia del autor del delito, menores de edad, necesitadas de especial protección o por concurrencia de factores de especial vulnerabilidad.

- Naturaleza del delito, gravedad de los perjuicios causados y riesgo de reiteración

Especial atención a víctimas de delitos de terrorismo, violencia de género y doméstica, contra la libertad e indemnidad sexual, trata de seres humanos, desaparición forzada y delitos de odio.

- Circunstancias del delito

En particular si se trata de delitos violentos.

Plan de actuación

- Intervención integral

- Informe de vulnerabilidad

El art. 30 del Reglamento que desarrolla la Ley del EV encarga a la oficinas de asistencia a las víctimas realizar la evaluación individualizada tras la cual, según el art. 31, podrán remitir informe con carácter reservado a la autoridad judicial o fiscal competente para adoptar las medidas de protección pertinentes previstas legalmente (arts. 24 y 25 EV)

- Coordinación/derivación

- Acompañamiento

- Seguimiento

El art. 32 del Reglamento obliga a las Oficinas a realizar un plan psicológico para las VEV, mediante la evaluación de las consecuencias físicas y psíquicas del delito, del clima que rodea a la víctima, del riesgo de sufrir nuevas agresiones y del ambiente familiar. También se valorará la capacidad de resiliencia.

08.

PROPUESTAS DE ACUERDOS PARA LA COORDINACIÓN

8.1 PROPUESTA DE COORDINACIÓN ENTRE LOS OPERADORES QUE ATIENDEN A VVG

En este apartado nos estaremos refiriendo a IAM, CMIM, Servicios de Igualdad de Diputación y demás Servicios de Igualdad, Unidad Provincial Contra la Violencia de Género de la Subdelegación del Gobierno, Servicios Sociales comunitarios, Servicios Sanitarios, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, SAVA y otras entidades que atienden a las VVG.

El estado emocional en el que las VVG llegan al juzgado (miedo, ansiedad, estrés...), podría verse mejorado con una coordinación y derivación más eficiente, de forma por ejemplo, que cuando vayan a ser atendidas en sede judicial, el equipo técnico ya cuente con toda la información sobre ellas que sea de utilidad para su asistencia, y las víctimas perciban que efectivamente los distintos organismos que la atienden están coordinados entre sí, aportándoles mayor tranquilidad y seguridad.

Se hace necesario por tanto fortalecer las redes de coordinación, derivación y seguimiento entre los todos los agentes que intervienen, tanto dentro como fuera de la sede judicial. Para ello se puede acudir a dos vías:

1. Protocolizar las derivaciones mediante una ficha de derivación formalizada que, sin complicar ni demorar la gestión, ayude a documentarla.

Se propone hacer una ficha sencilla, en la que consten:

- Datos mínimos necesarios de la víctima
- Breve relato de la situación en que se encuentre
- Indicación de organismos que hayan intervenido ya con la víctima
- Gestiones que se hayan hecho o estén en trámite
- Adjunto con documentación relativa al asunto.

Todo ello evidentemente con el previo consentimiento informado y expreso de la usuaria de a qué organismo consiente que se cedan sus datos.

Esto liberaría a la víctima de tener que volver a explicar toda su historia, con lo que ello supone de minimización de la victimización secundaria. Se propone diseñar una ficha lo suficientemente sencilla y práctica que, lejos de ralentizar la derivación la agilice en el sentido de contar con toda la información mínima necesaria en el momento en el que se atiende a la víctima en sede judicial.

2. Creación de un sistema de información de datos unificado e integrado, a la que determinados servicios y organismos que han de atender a la víctima pudieran acceder, debidamente autorizados y con escrupuloso respeto a lo previsto legalmente en materia de protección de datos, en el marco estricto y a los efectos únicamente de la tramitación de dichos procesos de intervención con la víctima.

Este sistema evitaría incluso la propuesta anterior de hacer una ficha de derivación, porque ya en el Sistema aparecería toda la información existente sobre la víctima así como las gestiones e incidencias que existieran en el caso. Habría de ser alimentado por la información que cada organismo interviniente con la víctima aportara, de manera que estuviera siempre actualizada a la última gestión o atención que se le hubiera prestado (un sistema muy parecido al VIOGEN utilizado por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en el que tienen cabidas otras instituciones como Instituciones Penitenciarias, IAM, algunas Policías Locales por convenios...).

Es importante definir muy bien qué entidades podrían acceder, de manera que los datos fueran accesibles solo a aquellas personas que necesariamente debieran conocerlos por razón de su participación en el proceso de atención integral a la víctima. Incluso a falta de consentimiento expreso (que entendemos debe requerirse siempre

que sea posible), el art. 6.1. RGPD UE y el art. 8.2 LO 3/2018, habilitarían para un tratamiento lícito de los datos de carácter personal en un sistema de información, en tanto este tratamiento se lleva a cabo en cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de los poderes públicos conferidos a la persona responsable del tratamiento, cuando derive de una competencia atribuida por una norma con rango de ley.

Los datos e información de las víctimas objeto de intercambio entre las diferentes administraciones se habrían de concretar a través de protocolos normalizados desarrollados reglamentariamente, y se conservarían mientras siguieran siendo usuarias de los servicios integrantes del sistema y durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades para las que fueron recabados, sin perjuicio del ejercicio por parte de las personas interesadas de sus derechos de rectificación, oposición, olvido, supresión o portabilidad¹.

8.2 PROPUESTA DE COORDINACIÓN CON ÓRGANOS JUDICIALES Y FISCALÍA

Pretender reducir la victimización secundaria en los juzgados pasa necesariamente por establecer un sistema de coordinación que haga que todos los operadores que trabajan en sede judicial tomen conciencia de esta necesidad y apoyen unos protocolos que faciliten el trabajo en común en favor de las víctimas. Porque es fundamental:

¹. Esto está ya previsto en la Ley 9/2016, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Andalucía, actualizada con el Decreto-Ley 9/2020, de 5 de abril, con el desarrollo e implantación del Sistema CoheSSiona, como un Sistema de Información unificado e integrado, mediante la articulación de las redes y dispositivos informáticos y telemáticos necesarios para el volcado permanente de los datos que facilite su tratamiento institucional y profesional oportuno. Prevé además protocolos que permitirán la integración con sistemas de información de otros servicios, como el sistema sanitario.

Ofrecer a las víctimas las máximas facilidades para el ejercicio y tutela de sus derechos.

Adoptar las medidas necesarias para garantizar su integridad física y psíquica.

Proteger su libertad y su seguridad.

Propiciar un ambiente adecuado que respete su dignidad y su intimidad.

Adecuar el tiempo de la declaración y la información a las necesidades de la víctima.

Permitir el acompañamiento por una persona de su confianza.

Mejorar la eficiencia en la atención.

Esto hará que las víctimas perciban la justicia como una administración más cercana y protectora de sus intereses.

Por ello se entiende imprescindible la derivación de la VVG al SAVA desde la primera toma de contacto con los operadores judiciales y la Fiscalía, dado que este Servicio cuenta con capacidad de atenderlas en ese ambiente propiciatorio de seguridad, comodidad e intimidad, empleando el tiempo necesario de escucha que tanto demandan, con posibilidad de asistirles en los niveles de información jurídica, apoyo psicológico y búsqueda de recursos sociales, con capacidad para el acompañamiento y seguimiento a lo largo de todo el procedimiento e incluso una vez concluido... lo que paliaría en mucho los efectos de la victimización secundaria.

En cualquier caso para esta coordinación se propone:

1. Derivaciones al SAVA por parte de:

Los Juzgados de Menores, los Juzgados de Instrucción (en funciones o no de Guardia) y los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, en caso de víctimas especialmente vulnerables para:

Valorar de forma individualizada, intervenir en los ámbitos que corresponda y emitir en su caso Informe de Vulnerabilidad.

Acompañar a Sala Gesell (para preconstitución de prueba) o a práctica de otras pruebas que hayan de realizarse durante la instrucción de la causa.

Tramitar en su caso la ayuda provisional de la Ley 35/1995.

Los Juzgados de lo Penal y Secciones Penales de las Audiencias Provinciales para:

Acompañar a las víctimas a pruebas anticipadas (en Sala Gesell en caso de VEV) o testificales en el acto de la vista del juicio oral, utilizando mamparas, videoconferencias desde otras salas o cualquier otro medio que les proporcione mayor seguridad.

Evitar el encuentro de la víctima con el victimario.

Conducir a la víctima a la sala de vistas o lugar donde se vaya a realizar la prueba por itinerarios alternativos para preservar su seguridad y privacidad.

Coordinar los espacios y tiempos de espera, de forma que la víctima se encuentre en un lugar adecuado: salas exclusivas para víctimas o la propia oficina del SAVA en las sedes en las que haya, a donde el juzgado llamará justo cuando el juicio vaya a empezar o incluso, cuando haya conformidad, para evitar que tenga que desplazarse a la sala.

Asegurar que las víctimas abandonan la sede judicial evitando un posible encuentro con el victimario en la salida, acudiendo si fuera necesario y posible a salidas alternativas.

Estudiar si el caso reúne los requisitos previstos para la tramitación de la ayuda de la Ley 35/1995.

Contactar con las víctimas para informarlas de la fecha en la que se extingue la condena de alejamiento cuando sean comunicadas las liquidaciones al SAVA.

2. Coordinación con el juzgado de vigilancia penitenciaria para:

Comunicar a VVG sobre ejecuciones de condenas cuando correspondan.

Coordinar los casos de especial riesgo.

3. Coordinación con la fiscalía (y sus distintas Delegaciones) en cumplimiento del Protocolo de Coordinación suscrito en 2018 entre la Junta de Andalucía y la Fiscalía de la Comunidad Autónoma Andaluza, con reuniones periódicas, para:

Velar por el cumplimiento y ejecución del Estatuto de la Víctima.

Emitir informes de vulnerabilidad cuando se requiera.

4. Coordinación con los equipos técnicos adscritos a juzgados y fiscalía (EE.TT. Menores, IML, UVIVG) para:

Derivar al SAVA las víctimas que no lo hayan sido ya por juzgados o Fiscalía.

Aportar a dichos equipos información que sea de interés para la valoración de la víctima por parte de los recursos que la hayan asistido.

5. **Coordinación con la audiencia provincial** mediante la Comisión de Coordinación creada en las Audiencias Provinciales en cumplimiento de lo previsto por el Consejo General del Poder Judicial en materia de violencia de género, en la que participan el IAM y los demás recursos.

8.3 PROPUESTA DE ACUERDO DE COORDINACIÓN CON LOS COLEGIOS DE ABOGADOS ANDALUCES

La Guía de buenas prácticas del abogado y abogada de la mujer víctima de violencia de género (2018) del Consejo General de la Abogacía Española señala que:

Se garantizará así por parte de los Colegios de Abogados la prestación del mejor servicio posible, en aras a preservar los derechos de las mujeres, de sus hijos e hijas menores y de los menores sujetos a su tutela, o guarda y custodia, como víctimas de violencia de género. Por ello es preciso que la actuación letrada, esté regida por los siguientes principios:

1. *Prestar una atención jurídica personalizada.*
2. *Procurar la intimidad y privacidad de la atención.*
3. *Ofrecer asesoramiento profesional en todo el proceso.*
4. *Realizar una defensa jurídica integral.*
5. *Ser efectivos en la atención prestada.*
6. *Mantener una adecuada formación específica en la materia.*

Establece la Guía en qué debe consistir y cómo ha de hacerse la intervención letrada en cada fase (conocimiento y valoración, presentación de denuncia, procedimiento penal, ejecución e intervención en otros procesos y procedimientos con causa directa

en la violencia asumidos todos ellos por una misma dirección letrada), con información a la víctima de todos los derechos que la asisten así como de los recursos de asistencia existentes, velando siempre por su seguridad e intereses, especialmente en los casos de mayor vulnerabilidad.

Añade la Guía la necesidad de los/as abogados/as de seguir recibiendo formación actualizada de calidad para ofrecer la mejor asistencia, asesoramiento y defensa a las mujeres víctimas de violencia.

Todas estas pautas de intervención letrada se recogen también en el “Protocolo de actuación y coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Abogados ante la Violencia de Género regulada en la Ley Orgánica 1/2004, de medidas de protección integral contra la violencia de género”, que viene a completar -en el ámbito de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado- lo dispuesto en el “Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de Coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género”, con la siguiente finalidad:

Garantizar y homogeneizar el servicio de asistencia letrada en la formulación y presentación de la denuncia y solicitud de la orden de protección.

Mejorar el servicio policial a la víctima y la formulación policial del atestado.

Establecer pautas generales para la información y asistencia a la víctima, tanto de los aspectos judiciales como de las posibles prestaciones y medidas sociales.

Por su parte el Estatuto de la Víctima exige el impulso de los Colegios de Abogados y de Procuradores en materia de formación y la promoción de protocolos de actuación que orienten su actividad profesional hacia la protección de las víctimas, y ordena a los poderes públicos fomentar la cooperación con los colectivos profesionales especializados en el trato, atención y protección a las víctimas.

Pues bien, en este orden de cosas, deberán proponerse protocolos de coordinación con los Ilustres Colegios de Abogados andaluces al objeto de que:

Los/las profesionales consideren al IAM, SAVA y demás recursos asistenciales como servicios aliados en la defensa y protección de los intereses de su clienta.

Los Colegios de Abogados cuenten con los mismos para la formación continua y obligatoria de acceso y reciclaje del Turno de Oficio específico de Violencia de Género.

El/la abogado/a que atienda en funciones de guardia o en oficinas de denuncias a una víctima de VG la informe sobre la existencia de dichos recursos especializados para su asistencia, facilitando su derivación.

La/el letrada/o que intervenga en cada asunto cuente con los recursos especializados para complementar la información sobre recursos sociales y ayudas económicas a las que su clienta pueda acceder, así como para la atención psicológica que pueda recibir.

La/el colegiada/o interviniente derive también para el acompañamiento de la víctima a las diligencias que fueran necesarias, en especial a su declaración en el acto de la vista del juicio oral con todas las prevenciones de seguridad y evitación de encuentros con el acusado y personas de su entorno.

09.

INFORME DE VULNERABILIDAD

9.1 CONTEXTO LEGAL

Aunque en nuestro **Código Penal** ya existían ejemplos de protección penal reforzada a determinados colectivos de víctimas, no será hasta la **Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del delito** y en el **Reglamento** que la desarrolla donde se hable expresamente de medidas de protección específicas atendiendo a la vulnerabilidad de la víctima y encomiende a las oficinas de asistencia a víctimas la función de velar porque sus derechos se cumplan y dicha protección se lleve a cabo.

Así, en su art. 23 el **EV** obliga a la **evaluación individual** de las víctimas a fin de determinar sus necesidades especiales de protección:

— La determinación de qué medidas de protección, reguladas en los artículos siguientes, deben ser adoptadas para evitar a la víctima perjuicios relevantes que, de otro modo, pudieran derivar del proceso, se realizará tras una valoración de sus circunstancias particulares.

— Esta valoración tendrá especialmente en consideración:

A. Las características personales de la víctima y en particular:

- Si se trata de una persona con discapacidad o si existe una relación de dependencia entre la víctima y el supuesto autor del delito.
-
- Si se trata de víctimas menores de edad o de víctimas necesitadas de especial protección o en las que concurren factores de especial vulnerabilidad.

B. La naturaleza del delito y la gravedad de los perjuicios causados a la víctima, así como el riesgo de reiteración del delito. A estos efectos, se valorarán especialmente las necesidades de protección de las víctimas de los siguientes delitos:

- Delitos de terrorismo.
- Delitos cometidos por una organización criminal.
- Delitos cometidos sobre el cónyuge o sobre persona que esté o haya estado ligada al autor por una análoga relación de afectividad, aun sin convivencia, o sobre los descendientes, ascendientes o hermanos por naturaleza, adopción o afinidad, propios o del cónyuge o conviviente.
- Delitos contra la libertad o indemnidad sexual.
- Delitos de trata de seres humanos.
- Delitos de desaparición forzada.
- Delitos cometidos por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, enfermedad o discapacidad.

C. Las circunstancias del delito, en particular si se trata de delitos violentos.

■ A lo largo del proceso penal, la adopción de medidas de protección para víctimas menores de edad tendrá en cuenta su situación personal, necesidades inmediatas, edad, género, discapacidad y nivel de madurez, y respetará plenamente su integridad física, mental y moral.

■ En el caso de menores de edad víctimas de algún delito contra la libertad o indemnidad sexual, se aplicarán en todo caso las medidas expresadas en las letras a), b) y c) del artículo 25.1.

Por su parte, el art. 24 establece la **competencia y el procedimiento de evaluación**, de manera que la valoración de las necesidades y la

determinación de las medidas de protección corresponden:

A. Durante la fase de investigación del delito, al Juez de Instrucción o al de Violencia sobre la Mujer, sin perjuicio de la evaluación y resolución provisionales que deberán realizar y adoptar el Fiscal, en sus diligencias de investigación o en los procedimientos sometidos a la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal de los Menores, o los funcionarios de policía que actúen en la fase inicial de las investigaciones.

B. Durante la fase de enjuiciamiento, al Juez o Tribunal a los que correspondiera el conocimiento de la causa.

El juez o tribunal deberá motivar su resolución y tendrá en cuenta las manifestaciones, opiniones e intereses. Y cualquier modificación relevante de las circunstancias deberá determinar una revisión de las medidas acordadas.

El EV vela además por la confidencialidad de la información dada por las víctimas de forma que las OAV solo podrán facilitar datos a terceros con su consentimiento previo e informado, y en todo caso con carácter reservado a la autoridad judicial o fiscal.

En cuanto a las **medidas especiales de protección con carácter general** para estas víctimas especialmente vulnerables, establece el art. 25 las siguientes:

■ Durante la fase de investigación podrán ser adoptadas las siguientes medidas para la protección de las víctimas:

A. Que se les reciba declaración en dependencias especialmente concebidas o adaptadas a tal fin.

B. Que se les reciba declaración por profesionales que hayan recibido una formación especial para reducir o limitar perjuicios a la víctima, o con su ayuda.

C. Que todas las tomas de declaración a una misma víctima le sean realizadas por la misma persona, salvo que ello pueda perjudicar de forma relevante el desarrollo del proceso o deba tomarse la declaración directamente por un Juez o un Fiscal.

D. Que la toma de declaración, cuando se trate de alguna de las víctimas a las que se refieren los números 3º y 4º de la letra b) del apartado 2 del artículo 23 y las víctimas de trata con fines de explotación sexual, se lleve a cabo por una persona del mismo sexo que la víctima cuando ésta así lo solicite, salvo que ello pueda perjudicar de forma relevante el desarrollo del proceso o deba tomarse la declaración directamente por un Juez o Fiscal.

— Durante la fase de enjuiciamiento podrán ser adoptadas, conforme a lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, las siguientes medidas para la protección de las víctimas:

A. Medidas que eviten el contacto visual entre la víctima y el supuesto autor de los hechos, incluso durante la práctica de la prueba, para lo cual podrá hacerse uso de tecnologías de la comunicación.

B. Medidas para garantizar que la víctima pueda ser oída sin estar presente en la sala de vistas, mediante la utilización de tecnologías de la comunicación adecuadas.

C. Medidas para evitar que se formulen preguntas relativas a la vida privada de la víctima que no tengan relevancia con el hecho delictivo enjuiciado, salvo que el Juez o Tribunal consideren excepcionalmente que deben ser contestadas para valorar adecuadamente los hechos o la credibilidad de la declaración de la víctima.

D. Celebración de la vista oral sin presencia de público. En estos casos, el Juez o el Presidente del Tribunal podrán autorizar, sin embargo, la presencia de personas que acrediten un especial interés en la causa.

Las medidas a las que se refieren las letras a) y c) también podrán ser adoptadas durante la fase de investigación.

— Asimismo, también podrá acordarse, para la protección de las víctimas, la adopción de alguna o algunas de las medidas de protección a que se refiere el artículo 2 de la Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales.

Por lo que se refiere a otras **medidas especiales para menores y personas con discapacidad**, señala el art. 26:

— En el caso de las víctimas menores de edad y en el de víctimas con discapacidad necesitadas de especial protección, además de las medidas previstas en el artículo anterior se adoptarán, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, las medidas que resulten necesarias para evitar o limitar, en la medida de lo posible, que el desarrollo de la investigación o la celebración del juicio se conviertan en una nueva fuente de perjuicios para la víctima del delito. En particular, serán aplicables las siguientes:

A. Las declaraciones recibidas durante la fase de investigación serán grabadas por medios audiovisuales y podrán ser reproducidas en el juicio en los casos y condiciones determinadas por la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

B. La declaración podrá recibirse por medio de expertos.

— El Fiscal recabará del Juez o Tribunal la designación de un defensor judicial de la víctima, para que la represente en la investigación y en el proceso penal, en los siguientes casos:

A. Cuando valore que los representantes legales de la víctima menor de edad o con capacidad judicialmente modificada tienen con ella un conflicto de intereses, derivado o no del hecho investigado, que no permite confiar en una gestión adecuada de sus intereses en la investigación o en el proceso penal.

B. Cuando el conflicto de intereses a que se refiere la letra a) de este apartado exista con uno de los progenitores y el otro no se encuentre en condiciones de ejercer adecuadamente sus funciones de representación y asistencia de la víctima menor o con capacidad judicialmente modificada.

C. Cuando la víctima menor de edad o con capacidad judicialmente modificada no esté acompañada o se encuentre separada de quienes ejerzan la patria potestad o cargos tutelares.

— Cuando existan dudas sobre la edad de la víctima y no pueda ser determinada con certeza, se presumirá que se trata de una persona menor de edad, a los efectos de lo dispuesto en esta Ley.

El artículo 28. 2 del EV delega en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas la valoración de las circunstancias particulares, con la finalidad de determinar qué medidas de asistencia y apoyo deben ser prestadas. Lo mismo hace el **Reglamento** que en su art. 30 encarga a las OAV realizar la evaluación individualizada, tras la cual, según el art. 31, con el consentimiento previo e informado de la víctima, podrán remitir informe con carácter reservado a la autoridad judicial o fiscal competente para adoptar las medidas de protección pertinentes que la ley prevé. Es lo que se ha dado en llamar **informe de vulnerabilidad**.

Por último el art. 32 expone que las OAV deberán realizar un plan de apoyo psicológico para las víctimas especialmente vulnerables o necesitadas de especial protección.

9.2 PROPUESTA DE INFORME DE VULNERABILIDAD

Atendiendo al contexto legal reseñado y tras la evaluación individualizada que el SAVA hace a cada una de las víctimas a las que atiende, el informe de vulnerabilidad que en su caso deba hacerse habrá de contener al menos la siguiente información:

1. Circunstancias de especial vulnerabilidad

Datos y características de la víctima	<ul style="list-style-type: none"> • Discapacidad • Menor edad • Relación de dependencia con el victimario • Necesidades/factores que requieran especial protección
Naturaleza del delito Gravedad de los perjuicios Riesgo de reiteración del delito	<ul style="list-style-type: none"> • Delito de terrorismo • Delito cometido por organización criminal • Delito de VG en ámbito de pareja/expareja y VD • Delito contra libertad e indemnidad sexual • Delito de trata de seres humanos • Delito de desaparición forzada • Delito de odio
Circunstancias del delito	Delitos violentos

2. Propuesta de medidas de protección.

Tras la especificación de las circunstancias que se den en el caso, se propondrán las medidas que correspondan previstas en los artículos 25 y 26 del Estatuto.

3. Cláusula de protección de datos.

Para una mejor valoración de las circunstancias personales que puedan hacer que una víctima sea considerada como especialmente vulnerable, el SAVA recabará información a aquellos organismos e instituciones que hayan conocido e intervenido con la víctima, siempre previo consentimiento informado de esta.

El informe de vulnerabilidad será remitido a la autoridad judicial que esté conociendo del asunto o al Ministerio Fiscal, Delegación de Víctimas o de Violencia sobre la Mujer según corresponda, y se tendrá en cuenta el Convenio suscrito con la Fiscalía a efectos fundamentalmente del seguimiento del asunto.

10.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La evaluación constituye una herramienta vital para valorar los aspectos operativos y estratégicos, referidos al funcionamiento y el grado de consecución de objetivos y nos aportará información significativa para la toma de decisiones sobre los aspectos del protocolo: pertinencia y adecuación de objetivos, cambios en las estrategias, actuaciones y procedimientos, etc. (proceso de retroalimentación o feedback).

Partimos de estas tres premisas:

La evaluación debe proporcionarnos información significativa, cuantitativa y cualitativa, sobre los aspectos que se pretenden evaluar.

Debe ser un proceso sistemático, definido en el tiempo, para poder comparar resultados y observar la evolución.

Debe ser participativa y coordinada, con la implicación de todos los agentes involucrados en la atención y asistencia a las VVG.

Para ello, es necesario la puesta en marcha de dos herramientas:

1. La consolidación de un espacio de trabajo interinstitucional para que todas las partes que participan en los protocolos de actuación con las VVG conozcan las funciones del resto de operadores y donde se recojan los enfoques, necesidades y aportaciones de cada una de ellas. Este espacio de trabajo podría estar constituido por una doble estructura:

Una Mesa Técnica, integrada por el personal técnico de las instituciones o servicios implicados, cuyas funciones, entre otras, serían:

Coordinar las actuaciones entre los operadores.

Seleccionar los indicadores de evaluación del protocolo.
Establecer los tiempos en la aplicación de los instrumentos de evaluación y seguimiento.

Consensuar los criterios, formatos y herramientas comunes de recogida de información.

Detectar necesidades y áreas de mejora.

Diseñar planes de formación.

Una Mesa Política que tendría entre sus funciones, la toma de decisiones y la aprobación de cambios propuestos por la mesa técnica, así como la de velar por el cumplimiento y la adecuación del protocolo al contexto legal de referencia.

2. Para una eficaz coordinación, es fundamental la implantación de un sistema informático de recogida y comunicación de información, común para todos los operadores que intervienen en el seguimiento de la evolución de las usuarias VVG, que permita compartir información y evite duplicidades innecesarias. En este sistema se incluyen los datos de la evaluación y seguimiento.

10.1 ASPECTOS A EVALUAR

Opinión de las VVG sobre la percepción del servicio. Valoración de las víctimas, para conocer el impacto que la aplicación del protocolo ha tenido sobre la calidad de la atención y asistencia prestada en todos los ámbitos durante el procedimiento y hasta la total recuperación de la víctima.

Grado de cumplimiento de los objetivos y resultados esperados.

Grado de implementación, adecuación y funcionamiento del protocolo.

Grado de coordinación entre operadores.

10.2 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios de evaluación

	Eficiencia	Efectividad	Impacto	Pertinencia	Sostenibilidad
Finalidad: Objetivo general					
Objetivos específicos					
Resultados					
Estrategias: actuaciones e intervenciones					
Recursos					

La eficiencia se mide observando el nivel de resultados obtenidos mediante la aplicación de las estrategias en las actuaciones contempladas en el protocolo, tanto cuantitativa como cualitativamente.

La efectividad nos indica hasta qué punto los resultados contribuyeron a la consecución de los objetivos específicos.

El impacto nos indica la influencia directa e indirecta que la aplicación del protocolo ha tenido sobre la población objeto, las VVG.

La pertinencia mide cuán significativos son los objetivos específicos en relación al objetivo general.

La sostenibilidad se mide a través de la observación de en qué medida y por cuánto tiempo se sigue aplicando el protocolo produciendo los resultados deseados, si está en continuo proceso.

10.3 INDICADORES

Los indicadores tienen como objetivo describir, cuantitativa o cualitativamente, el comportamiento de alguna variable mediante su comparación.

Utilizaremos los siguientes tipos de indicadores:

Indicadores de estructura, para medir y obtener información sobre todo lo relativo con los recursos y la organización.

Indicadores de proceso, que cuantificarán como se hace o se ha hecho la atención.

Indicadores de resultado, que cuantificarán en qué medida se han cubierto los objetivos.

Indicadores de impacto, que medirán la repercusión que el protocolo ha tenido en la población beneficiaria (las VVG).

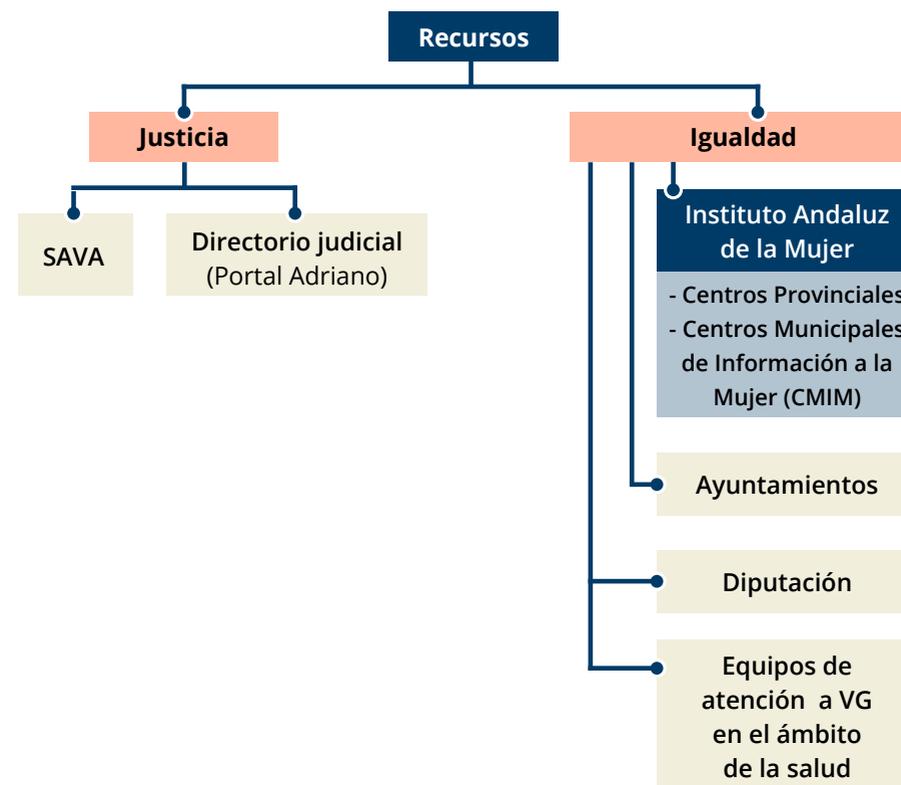
Proponemos, entre otros:

Objetivos	Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> Sistematizar el proceso de atención a las VVG en los juzgados que permita normalizar la práctica y garantizar una atención de calidad. Eliminar las posibles causas precursoras de victimización secundaria dentro de los juzgados. Dar una respuesta más eficiente, personalizada e integral, con una mayor adecuación a las necesidades e intereses de las víctimas en su relación con los juzgados. Sensibilizar y favorecer las actitudes positivas de los profesionales hacia las víctimas potenciando un ambiente de confianza y seguridad. Optimizar el tiempo y los recursos existentes, evitando retrasos y duplicidades innecesarias en las actuaciones. Mejorar las competencias profesionales del personal implicado en el proceso asistencial mediante la formación especializada. 	<ul style="list-style-type: none"> Nº de usuarias asistidas por los operadores jurídicos en el año, con indicación de ámbito de actuación. Grado de satisfacción de la VVG en la atención recibida: % grado de satisfacción en el trato (amabilidad, sensibilidad, empatía, interés, atención personalizada, etc.). % grado de satisfacción información recibida (utilidad, adecuación, comprensión, claridad, etc.) Número de acompañamientos realizados en el año. % grado de satisfacción en los tiempos de espera. % grado de satisfacción en la duración de los procedimientos. % grado de satisfacción en el respeto a la intimidad y privacidad % grado de satisfacción en percepción de seguridad y protección en el juzgado. Número de quejas y reclamaciones Número de acciones formativas realizadas en el año.
<ul style="list-style-type: none"> Favorecer la cooperación y coordinación entre todas las entidades y los agentes implicados en la atención a las VVG. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de reuniones de coordinación celebradas. Número de acuerdos de coordinación realizados. Número de derivaciones realizadas (recepcionadas y remitidas, con indicación de origen y destino). % grado de satisfacción de los/las profesionales respecto a la coordinación entre operadores. Tiempo medio de espera entre la derivación y la atención en el recurso al que se deriva Número de informes de vulnerabilidad
<ul style="list-style-type: none"> Sistematizar el registro de información del proceso de atención que facilite la evaluación y seguimiento de la víctima. Mejorar la eficacia en la recogida y tratamiento de la información mediante la estandarización de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> Número de documentos protocolizados en el sistema integral de información Número de actuaciones de seguimiento

11

GUÍA DE RECURSOS

Guía de recursos



Instituto Andaluz de la Mujer (IAM)

<http://www.juntadeandalucia.es/iamindex.php/directorio>

Servicios Centrales

C/ Doña María Coronel, 6, 41003 Sevilla
Teléfonos: 954 54 49 10 / 954 54 49 11
consulta.iam@juntadeandalucia.es

Centros Provinciales

Centro Provincial de Almería. C/ Paseo de la Caridad, 125. Finca Santa Isabel. Casa Fischer (04008). Teléfono: 950 006 650.
cmujer.almeria.iam@juntadeandalucia.es

Centro Provincial de Cádiz. C/ Isabel la Católica, nº 13
Teléfono: 956 007 300.
cmujer.cadiz.iam@juntadeandalucia.es

Centro Provincial de Córdoba. Avda. Ollerías nº 48
Teléfono: 957 003 400.
cmujer.cordoba.iam@juntadeandalucia.es

Centro Provincial de Granada. C/ San Matías, 17
Teléfono: 958 025 800.
cmujer.granada.iam@juntadeandalucia.es

Centro Provincial de Huelva. Plaza de San Pedro 10
Teléfono: 959 005 650.
cmujer.huelva.iam@juntadeandalucia.es

Centro Provincial de Jaén. C/ Hurtado, nº 4
Teléfono: 953 003 300.
cmujer.jaen.iam@juntadeandalucia.es

Centro Provincial de Málaga. C/ San Jacinto, 7
Teléfono: 951 040 847.
cmujer.malaga.iam@juntadeandalucia.es

Centro Provincial de Sevilla. C/ Alfonso XII nº 52
Teléfono: 955 034 944.
cmujer.sevilla.iam@juntadeandalucia.es

Centros Municipales de Información a la Mujer (CMIM)

<http://www.juntadeandalucia.es/iamindex.php/iam/centros-municipales>

SAVA

<https://www.juntadeandalucia.es/organismos/turismoregeneracionjusticiayadministracionlocal/areas/asistencia-victimas/servicio.htm>

Almería

Ciudad de la Justicia.
Ctra. De Ronda, nº 120, bl. A, 2ª planta. 04005 - Almería
Tlf.: 600 15 93 11/ 310 – 600 15 90 55/ 56 57
almeria.sava.iuse@juntadeandalucia.es

El Ejido

C/ Océano Atlántico 8, planta baja 04700 - El Ejido (Almería)
Tlf.: 640 07 90 26
almeria.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Huércal Overa

Juzgado de Instrucción nº 3.
Ctra. Nacional 340, nº 204, bajo 04600 - Huércal Overa (Almería)
Tlf.: 623 36 53 06
almeria.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Cádiz

Audiencia Provincial.
C/ Cuesta de las Calesas, s/n, 1ª planta
11071- Cádiz
Tlf.:662 97 85 32/ 33
cadiz.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Campo de Gibraltar

Palacio de Justicia.
Plaza de la Constitución, s/n
11202 - Algeciras (Cádiz)
Tlf.: 662 97 86 05
algeciras.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Córdoba

Ciudad de la Justicia.

C/ Isla de Mallorca, s/n 14011 - Córdoba
Tlf.: 957 74 40 12/ 15 – 600 15 63 93/ 94
cordoba.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Granada

Edificio Judicial “La Caleta”

Avda. del Sur, nº 1, planta 1 18071 - Granada
Tlf.: 662 97 91 67/ 77/ 76
granada.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Huelva

Palacio de Justicia

Alameda Sundheim, nº 28. 21071 Huelva
Tlf.: 959 10 68 81 /88
662 97 57 19/ 69/ 68/ 20
huelva.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Ayamonte

Avda. Alcalde Narciso Martín Navarro, 28, planta baja.
21400 Ayamonte
Tlf.:608 11 78 57
huelva.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Aracena

Avda. de Huelva, s/n, 3ª planta.
21200 Aracena
Tlf.: 619 95 68 24
huelva.sava.iuse@juntadeandalucia.es

La Palma del Condado

Avda. de la Justicia, s/n, 4ª planta. 21700 La Palma del Condado
Tlf.: 660 12 78 05
huelva.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Moguer

San Francisco, 28, planta baja. 21800 Moguer
Tlf.: 660 12 78 05
huelva.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Valverde del Camino

Plaza de la campana, s/n, planta baja. 21600 Valverde del Camino
Tlf.: 619 95 68 24
huelva.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Jaén

Juzgado de Violencia de Género.
C/ Las Minas, s/n 23071 - Jaén
Tlf.: 953 33 13 75/ 76
jaen.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Úbeda

Oficina Itinerante
Juzgados Plaza Vázquez de Molina, 4, 23400 – Úbeda (Jaén)
Tlf.: 600 15 59 90
jaen.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Málaga

Ciudad de la Justicia
C/ Fiscal Luis Portero García, s/n
29071 Málaga
Tlf.: 951 93 90 05/ 205 – 951 93 80 18/ 19 – 951 93 80 26 Coord.
malaga.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Sevilla

Edif. Audiencia Provincial. Jdo. Guardia de Detenidos.
Prado de San Sebastián, 41071 Sevilla
Tlf.: 955 54 50 82 – 955 54 52 19
Jugado VG: 955 51 43 49
sevilla.sava.iuse@juntadeandalucia.es

Servicios de Igualdad de Género de las Diputaciones Provinciales

Almería

Dirección: C/ Marín, nº 1, planta 2ª (Plaza Marín)

Teléfono centralita: 950 21 17 31

Email: mujer@dipalme.org

- Secc. Igualdad de Derechos y Oportunidades:

Teléfonos: 950 21 17 33 / 660 92 20 35

- Departamento de Programas, Igualdad de Género y Participación

Teléfonos: 950 21 17 80/ 43/ 46

648 79 17 85/ 648 82 23 35 / 626 52 70 13

Email: programasigualdad@dipalme.org

- Departamento Jurídico Violencia de Género

Teléfonos: 950 2117 63/ 56 659 20 69 85

- Departamento de Promoción Laboral

Teléfonos: 950 21 17 47/78 648 96 46 25

Sección de recursos sociales para mujeres

Teléfonos: 950 21 17 72/54 676 57 83 26

- Departamento de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género

Teléfonos: 950 2 17 76/ 63 / 79 686 58 03 74

Granada

Solo asesoramiento y apoyo psicológico

Teléfono: 669534402 Horario de 10,30 a 13,30

Email: psicoline@dipgra.es

Málaga

Dirección: Avda. Los Guindos, 48

Teléfono: 952 069 450

Email: igualdad@malaga.es

Sevilla

Dirección: Avda. Menéndez y Pelayo, 32. Sevilla

Teléfono: 954 550 000

Portal Adriano

Directorio judicial

<http://portaladriano.justicia.junta-andalucia.es/portal/adriano>

Equipos de atención a la mujer en VVG (Salud)

Almería

equipovgalmeria.dalm.sspa@juntadeandalucia.es

Cádiz

equipovgcadiz.dbcadlj.sspa@juntadeandalucia.es

Córdoba

equipovgcordoba.dcorgua.sspa@juntadeandalucia.es

Granada

equipovg.granada.dgramet.sspa@juntadeandalucia.es

Huelva

equipovghuelva.dhuec.sspa@juntadeandalucia.es

Jaén

equipovg.djaen.sspa@juntadeandalucia.es

Málaga

equipovgmalag.dmal.sspa@juntadeandalucia.es

Sevilla

equipovgsevilla.dsev.sspa@juntadeandalucia.es

12.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

A

Acusación particular: La que ejerce una persona, distinta del Ministerio Público, que haya sido ofendida o perjudicada por un delito.

Actitud profesional: Forma de enfrentarse a las diversas situaciones que puedan producirse en el desempeño del puesto de trabajo.

Acusación pública: La que ejerce el Ministerio Fiscal en defensa de la legalidad, de los derechos de los ciudadanos y del interés público tutelado por la ley.

Ansiedad: Estado emocional de intranquilidad e inquietud intensa, causada por algo desagradable o por la amenaza de un peligro desconocido.

Aptitud profesional: Talento, destreza, habilidad o capacidad intrínseca a la persona para realizar una tarea.

Asertividad: Habilidad de expresar nuestros deseos de una forma amable, directa y adecuada logrando decir lo que queremos sin atender a los demás.

Atención/Asistencia a víctimas: Acción de prestar un servicio o una ayuda a una víctima de un delito.

Autoestima: Conjunto de percepciones, pensamientos y sentimientos que tiene una persona respecto a sí mismo.

C

Capacidad de respuesta: En este caso, como dimensión, disposición para proporcionar un servicio rápido de forma correcta y adecuada a las necesidades de la víctima usuaria.

Citación: Notificación judicial mediante la que se convoca a una persona en día, hora y procedimiento determinado.

Competencias procedimentales: Saber hacer, habilidades, destrezas. Se refiere a la ejecución de procedimientos, estrategias, actuaciones, métodos, etc. que se deben hacer en el desempeño laboral.

Consentimiento informado: Procedimiento mediante el cual se garantiza que la persona ha expresado voluntariamente su intención de participar en alguna actuación, tras haber comprendido su finalidad.

Coordinación: Método de trabajo basado en la comunicación y la cooperación entre distintos profesionales para dar una respuesta eficiente a la persona usuaria.

D

Derivación: Acción de remitir a la víctima a otro profesional o servicio atendiendo a criterios de especialización, cercanía o cualquier otro elemento que le suponga un mayor beneficio.

Dimensión: Magnitud o categoría que, junto a otras, sirve para agrupar aspectos o factores relacionados por su contenido o temática.

E

Eficacia: Capacidad de realizar el efecto deseado o esperado.

Eficiencia: Capacidad de lograr el efecto deseado o esperado utilizando el mínimo de recursos y en el menor tiempo posible.

Elementos tangibles: En este caso, como dimensión, todos aquellos aspectos materiales y físicos, que son palpables y perceptibles. Incluimos los aspectos formales y ceremoniales de las actuaciones judiciales.

Empatía: En este caso, como dimensión, capacidad de ofrecer una atención personalizada a las víctimas. Facilidad de acceder al servicio

y a una información transmitida con un lenguaje claro y adecuado. Capacidad de escuchar y entender las necesidades de las víctimas mediante la comprensión y la comunicación.

EV: Estatuto de la Víctima.

Expectativas: Es lo que espera la usuaria recibir de un servicio para cubrir sus necesidades. Son referencias creadas por la comunicación o por las experiencias de otros.

Expediente: Instrumento de registro del SISAVA que se abre cuando una víctima es atendida y su asunto requiere distintas intervenciones y seguimiento.

F

Fiabilidad: En este caso, como dimensión, capacidad de los profesionales implicados para realizar de forma continua y eficiente su desempeño laboral, aplicando sus conocimientos y destrezas e inspirando credibilidad y confianza a las usuarias.

Fichero: Archivo. Sistema de organización de información de datos personales mediante una clasificación determinada.

FODA: (o matriz DAFO), es una herramienta de análisis que permite obtener un diagnóstico preciso de la situación del objeto de estudio, facilitando la toma de decisiones acordes con los objetivos propuestos.

G

Género: Los papeles, comportamientos, actividades y atribuciones socialmente construidos que una sociedad concreta considera propios de mujeres o de hombres.

H

Hoja de atención: Instrumento de registro del SISAVA que se abre cuando se realiza una intervención puntual en relación a una víctima.

I

IAM: Instituto Andaluz de la Mujer.

Informe de vulnerabilidad: Instrumento de evaluación de las circunstancias particulares de la víctima al objeto de advertir sobre la concurrencia de factores de especial vulnerabilidad y proponer medidas de protección.

M

Medidas cautelares: Resoluciones judiciales con vigencia provisional tendente a hacer efectivos los derechos eventualmente reconocidos.

O

OAV: Oficina de Asistencia a las Víctimas.

Orden de Protección: Resolución judicial que permite, ante una situación objetiva de riesgo, adoptar medidas cautelares, penales y/o civiles, y confiere a la víctima un estatuto integral de protección.

P

Percepción: Valoración de las impresiones o sensaciones de la usuaria al recibir el servicio.

R

Reparación: Compensación por un hecho o una actuación lesivos contra una persona o su patrimonio.

S

SAVA: Servicio de Asistencia a las Víctimas de delito en Andalucía.

Seguridad: En este caso, como dimensión, capacidad para proporcionar a las VVG las medidas necesarias de protección, privacidad e intimidad para evitar posibles riesgos físicos o psicológicos (seguridad emocional) que las víctimas puedan sufrir durante el proceso de asistencia o durante las diferentes diligencias del procedimiento.

U

Usuaría: Persona que hace uso de un servicio determinado.

V

VEV: Víctima especialmente vulnerable.

VG: Violencia de género.

Víctima: Persona que sufre un daño o perjuicio a causa de una acción delictiva.

Victimario: Persona autora de un delito.

Vista de Juicio Oral: Acto del procedimiento en el que, con plena igualdad, publicidad e inmediación, se produce la actividad probatoria, la discusión entre las partes y el juicio definitivo de los hechos aparentemente delictivos y las responsabilidades de los acusados. Puede celebrarse en audiencia pública o a puerta cerrada para preservar la intimidad de la víctima.

Vulnerabilidad: Capacidad disminuida de una persona para prevenir, hacer frente, resistir y recuperarse de los efectos de una situación negativa.

VVG: Víctima de violencia de género.

BIBLIOGRAFÍA

MONOGRAFÍAS

Del Pozo Pérez, Bujosa Vadel, Lorenzo M., González Monje. (2019). Proceso penal y víctimas especialmente vulnerables. Aspectos interdisciplinarios. Edit. Civitas.

Garrido Ríos, F.J. (2019). Análisis y detección de la VG y los procesos de atención a mujeres en situaciones de violencia (Ebook). Edit. IC.

López de Zubiría Díaz, S. (2020). Tratamiento de la violencia de género desde la perspectiva criminológica. Edit. Wolters Kluwer.

López Merchán, R. (2020). Revictimizadas. Migrantes y víctimas de violencia de género. Edit. Luna Nueva. Varona Martínez, G. (2020). Policía y víctimas: pautas para evitar la victimización secundaria. Edit. Aranzadi.

ARTÍCULOS / REVISTAS/ ESTUDIOS DOCTRINALES

Castillejo Manzanares, R. Catedrática de Derecho Procesal de la Universidad de Santiago de Compostela. (2020). “Nueva doctrina jurisprudencial sobre la dispensa del deber de declarar en violencia de género”. Diario La Ley, Nº 9713, Sección Tribuna. Edit. Wolters Kluwer.

Domínguez Vela, María (2016). Violencia de género y victimización secundaria. Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia, volumen VI (número 1), págs. 3-22.

Magro Servet, V. (2020). “Adiciones necesarias ante la inminente reforma del Código Penal en materia de violencia de género”. Diario La Ley Nº 9570. Edit. Wolters Kluwer.

Villamarín López, M.L. (2020). A propósito de la reciente STS 389/20, de

10 de julio: reinterpretando el artículo 416 LECrim en el ámbito de la violencia familiar. Diario La Ley, nº 9732/2020.

Wanda Irizarry, J. (2018). Trastorno por estrés postraumático en mujeres víctimas de violencia doméstica. Nure investigación. Vol. 15 (95).

GUÍAS Y PROTOCOLOS

Guía de buenas prácticas para la toma de declaración de víctimas de violencia de género. (2018). Consejo General del Poder Judicial. España.

Guía práctica de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género. (2016). Consejo General del Poder Judicial. España.

Punto de coordinación de órdenes de protección de violencia doméstica y de género en la Comunidad Autónoma de Andalucía. Consejería de Justicia e Interior. Junta de Andalucía.

Protocolo de actuación con víctimas de violencia de género en el SAVA. PIAS/VG (Proyecto integral andaluz de seguridad y protección a víctimas de violencia de género). Consejería de Justicia e Interior de la Junta de Andalucía en colaboración con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Procedimiento de coordinación provincial en actuaciones en agresiones sexuales. Agüera Urbano, C. (2018). Delegación Territorial de la Consejería de Salud en Málaga. Delegación del Gobierno, Secretaría General Provincial de Justicia e Interior.

Guía de buenas prácticas del abogado y abogada de la mujer víctima de violencia de género (2018). Consejo General de la Abogacía Española.

Guía general de buenas prácticas en el trato con víctimas del terrorismo que evite la victimización secundaria. Varona Martínez, G. (2015). Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco,

Departamento de Presidencia. ISBN (978-84-457-3370-7).

Guía de recomendaciones para la aplicación del enfoque de género en las actividades formativas del IAAP. Instituto Andaluz de Administración Pública. Consejería de Hacienda y Administración Pública.

Protocolo contra la violencia sexual. (2018). Principado de Asturias (Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana). DL AS-4495-2018.

Protocolo sanitario para mejorar la atención a las mujeres que sufren violencia. (2007/2017). Consejería de Sanidad. Dirección General de Salud Pública. SESPA, Servicio de Salud del Principado de Asturias. Oviedo.

Del Pozo Pérez. (2019). Protocolos de actuación con víctimas especialmente vulnerables. Edit. Aranzadi- Thomson Reuters.

Instrucción 7/2016, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se establece un nuevo protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género, (Ley Orgánica 1/2004) y de gestión de la seguridad de las víctimas.

Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, ODS (Objetivos del desarrollo sostenible aprobados por los Estados miembros de Naciones Unidas (2015).

INFORMES/PONENCIAS/TRABAJOS DE POSGRADO/TESIS DOCTORALES

Violencia de género contra las mujeres: una encuesta a escala de la UE. Resumen de las conclusiones. (2014). FRA (European Union Agency for Fundamental Rights). Luxemburgo. ISBN 978-92-9239-380-9.

Informe de magnitudes en materia de violencia de género en Andalucía. (2019). Dirección General de Violencia de Género. Consejería de Justicia e Interior. Junta de Andalucía.

Informe anual en materia de violencia de género en la comunidad autónoma de Andalucía. (2017). Dirección General de Violencia de Género. Consejería de Justicia e Interior. Junta de Andalucía.

Protección a las víctimas y a los/las menores. La atención e intervención con las víctimas de los delitos desde el departamento de Justicia de la Generalitat de Catalunya. Serratusell Salvadó, L. (Jefa del Área de Reparación y Atención a la víctima).

Peláez, A. y Villarino, P. (2016). Informe sobre violencia de género hacia las mujeres con discapacidad a partir de la Macroencuesta 2015. Madrid: Fundación CERMI Mujeres.

WEBGRAFÍA (RECURSOS ELECTRÓNICOS)

Instituto Andaluz de la Mujer: <http://www.juntadeandalucia.es/institutodelamujer>

SAVA: <https://www.juntadeandalucia.es/organismos/turismoregeneracionjusticiayadministracionlocal/areas/asistenciavictimas/servicio.html>

Delegación del Gobierno contra la Violencia de género: <https://violenciagenero.igualdad.gob.es>

Observatorio estatal de violencia sobre la mujer: <https://violenciagenero.igualdad.gob.es/instituciones/observatorioEstatal/home.htm>

Revista Duoda: Centro de investigación de mujeres. Universidad de Barcelona www.ub.edu/duoda

Dialnet. Universidad de La Rioja: <https://dialnet.unirioja.es>
Instituto Europeo de la Igualdad de Género <https://eige.europa.eu/es/in-brief>

