



**GENERALITAT
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia,
Interior i Administració Pública

DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES
I ACCÉS A LA JUSTÍCIA



MEMÒRIA ANUAL D'ACTIVITATS DE LA XARXA D'OFICINES DE LA GENERALITAT D'ASSISTÈNCIA A LES VÍCTIMES DEL DELICTE 2020

BALANÇ D'ACTIVITAT

*Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia
Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública*

Generalitat Valenciana



Índex

1. Introducció	5
2. Les oficines d'assistència a les víctimes del delictes	8
2.1. Marc competencial.....	8
2.2. La Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes	9
2.2.1. El model d'assistència a les víctimes del delictes	9
2.2.2. Les oficines d'assistència a les víctimes del delictes: funcions	10
2.2.3. Estructura de la Xarxa de la Generalitat d'OAVD: distribució geogràfica.....	16
2.3. L'Oficina Virtual.....	20
2.4. Recursos humans	21
2.5. Horari de les OAVD	23
2.6. Protocols d'actuació.....	25
2.7. Protocols i accions de coordinació i col·laboració	26
2.7.1. Actuacions de coordinació.....	26
2.7.2. Protocols de coordinació	28
2.8. Activitats formatives	28
3. Activitats de la Xarxa d'Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delictes.....	34
3.1. Víctimes assistides	35
3.2. Assistències a víctimes sense expedient associat	37
3.2.1. Assistències no associades a cap expedient agrupades per província.....	37
3.2.2. Assistències no associades a cap expedient agrupades per OAVD.....	39
3.2.3. Assistències no associades a cap expedient agrupades per perfil professional.....	40
3.2.4. Assistències no associades a cap expedient agrupades per mitjà de recepció.....	42
3.3. Assistències a víctimes amb expedient associat.....	44
3.3.1. Distribució per sexe i província.....	44
3.3.2. Distribució per fet delictiu	45
3.3.3. Fonts de remissió	50
3.3.4. Derivacions a altres institucions	52
3.4. Activitat de les oficines.....	54
3.4.1. Actuacions de les oficines	54
3.5. Violència de gènere	59
3.5.1. Víctimes de violència de gènere desagregades per OAVD.....	60
3.5.2. Total de víctimes de violència de gènere ateses en 2020 desagregades per edats ...	62
3.5.3. Descendència de les dones víctimes de violència de gènere amb expedient obert en 2020	64
3.6. Mesures de protecció.....	64
3.7. Oficina de Denúncies i Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere	67



3.8. Activitat de les OAVD i de l'Oficina de Denúncies durant l'estat d'alarma	68
3.8.1. Víctimes del delictes assistides.....	68
3.8.2. Víctimes de violència de gènere (VVG)	70
3.8.3. Actuacions a les oficines	72
4. Balanç d'actuacions: anàlisi i valoració del funcionament de les oficines d'assistència a les víctimes del delictes	75
4.1. El model d'assistència a les víctimes del delictes de la Comunitat Valenciana	75
4.2. Valoració de les actuacions realitzades	78
Annexos	82
ANNEX I. PROCEDIMENT DE LES OAVD. FASES	82
ANNEX II. RELACIÓ OAVD DE LA XARXA DE LA GENERALITAT A 31/12/2020	83
ANNEX III. RELACIÓ OAVD DE LA XARXA DE LA GENERALITAT PREVISTA PER A 2021	89
ANNEX IV. ACTIVITATS FORMATIVES REALITZADES PEL PERSONAL DE LES OAVD EN 2020	95
ANNEX V. FORMACIÓ PLANIFICADA PER A L'EXERCICI 2021	100
ANNEX VI. ACTUACIONS DE COORDINACIÓ DUTES A TERME DES DE LA XARXA D'OAVD	101



Presentació

Aquesta memòria anual d'activitats de la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte s'ha elaborat en resposta al mandat que conté el Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte. Concretament, l'article 14 del Decret estableix:

“1. Cada unitat integrant de la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte elaborarà informes sobre el seu funcionament amb la periodicitat que determine la direcció general amb competències en matèria d'atenció a les víctimes del delicte. Així mateix, es realitzarà una **memòria anual** en què s'inclouran totes les dades estadístiques relacionades amb el perfil de la persona usuària i amb les actuacions efectuades.

2. La recopilació de les dades estadístiques haurà d'incloure almenys:

a) El nombre de víctimes que han sol·licitat assistència i les assistides, distingint entre adults i menors, i el sexe.

b) Tipus de víctima per delicte patit.

c) Tipus d'assistència i actuacions realitzades.

d) Les derivacions, en concret, les de les forces i cossos de seguretat, i dels lletrats de l'Administració de Justícia.

e) El nombre de víctimes que han sigut derivades a serveis de mediació.

3. En els informes esmentats s'indicaran tots aquells aspectes que considere rellevants la direcció general amb competència en matèria d'atenció a les víctimes del delicte, a fi d'aconseguir una **avaluació continuada** del funcionament de les esmentades oficines que permeta conèixer en cada moment les necessitats d'assistència i protecció a les víctimes.

4. Aquests informes, junt amb la memòria anual, serviran per a millorar el sistema de protecció de les víctimes i adoptar noves mesures que en garantisquen l'eficàcia.”

Per a acomplir aquest mandat, en aquesta memòria anual es presenta la informació relativa a la Xarxa d'Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte pel que fa a organització, recursos materials i humans, així com informació sobre protocols d'actuació i coordinació. Així mateix, també s'ofereixen les dades relatives a les activitats realitzades per les diferents oficines en 2020, com ara el nombre de víctimes assistides, el fet delictiu pel qual hi acudeixen i la problemàtica de la violència de gènere, entre altres.



1. Introducció

La finalitat de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, és oferir un estatut jurídic a les víctimes de tot tipus de delictes i, així, des dels poders públics donar “una resposta tan àmplia com siga possible no sols jurídica, sinó també social, a les víctimes, i no sols reparadora del dany en el marc d'un procés penal, sinó també minimitzadora d'altres efectes traumàtics en l'àmbit moral que la seua condició pot generar, tot això amb independència de la seua situació processal.”

En línia amb la normativa europea en la matèria i amb les demandes que planteja la nostra societat, l'Estatut pretén, partint del reconeixement de la dignitat de les víctimes, la defensa dels seus béns materials i morals i els del conjunt de la societat. Estableix, d'aquesta manera, el catàleg general dels drets processals i extraprocessals de totes les víctimes del delictes.

En la regulació dels drets, l'Estatut parteix d'un concepte ampli de víctima, qualsevol que siga el delictes i la naturalesa del perjudici ocasionat (físic, moral o material). Comprén, a més de les víctimes directes, també les indirectes, com ara familiars o persones assimilades.

Així mateix, en nom de la salvaguarda integral de la víctima, el reconeixement, la protecció i el suport que se li brinda adquireix una dimensió més àmplia, ja que no es preveu únicament des d'un punt de vista processal, sinó també extraprocessal.

Per a això, és fonamental proporcionar a la víctima les màximes facilitats per a l'exercici i tutela dels seus drets, amb la minoració de tràmits innecessaris que impliquen una victimització secundària.

També es fa necessari oferir a la víctima, entre altres mesures, una informació i orientació eficaç sobre els drets i serveis que li corresponen, una derivació realitzada per l'autoritat competent, un tracte humà i la possibilitat de poder ser acompanyada per la persona que designe en tots els seus tràmits, sense perjudici de la representació processal que siga procedent.

Totes aquestes actuacions han d'estar sempre orientades a la persona, per la qual cosa l'avaluació i el tracte s'han d'efectuar de manera individualitzada. En aquest sentit, cal tindre en compte, a més, l'atenció especialitzada que exigeixen algunes víctimes, com aquelles especialment vulnerables (per exemple, les persones menors d'edat). En definitiva, és fonamental que l'atenció i l'assistència es preste per professionals especialitzats i de manera individualitzada.

Amb l'objectiu de desenvolupar les previsions de l'Estatut de la víctima del delictes, es va aprovar aquell mateix any el Reial decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, i es regulen les oficines d'assistència a les víctimes del delictes. El que pretén és, d'una banda, garantir el reconeixement i la protecció pels poders públics dels drets de les víctimes instant les



administracions públiques a aprovar i fomentar el desenvolupament de protocols d'actuació i procediments de coordinació i col·laboració i, d'altra banda, regular el funcionament i les competències de les oficines d'assistència a les víctimes del delictes.

En aquest sentit, en l'article 27 de l'Estatut de la víctima del delictes s'estableix que les comunitats autònomes que hagen assumit competències en matèria de justícia organitzaran, dins del seu àmbit competencial, les oficines d'assistència a les víctimes del delictes. En el cas de la Comunitat Valenciana, s'assumeix aquesta competència en virtut de les disposicions de l'article 36.4 de l'Estatut d'Autonomia.¹

Així, tenint en compte les competències assumides, correspon a la Generalitat Valenciana organitzar en el seu àmbit les oficines d'assistència a les víctimes del delictes. Per això, un any després de la publicació de l'Estatut de la víctima del delictes i del reial decret que el desplega, es va aprovar el Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes, que va entrar en vigor el 15 de novembre de 2016.

D'aquesta manera, amb la creació d'una xarxa pròpia d'oficines d'assistència a les víctimes en l'àmbit autonòmic, la Generalitat no sols dona compliment a un mandat legal, sinó que, en el marc del seu compromís amb la ciutadania, entén com una de les seues principals prioritats donar suport i assistència a les víctimes dels delictes ocupant-se de la gestió d'aquest servei públic de manera directa, a través de la conselleria amb competències en matèria de justícia.

Després d'haver transcorregut tres anys des de l'obertura en 2018 de les primeres oficines d'assistència a les víctimes del delictes (d'ara en avant, OAVD), és procedent fer un balanç de la posada en marxa i evolució, amb la finalitat d'avaluar i valorar l'atenció prestada i les actuacions desenvolupades amb la coordinació de la Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia.

En el moment de fer el balanç d'aquests tres anys de funcionament de les diferents oficines, hem de destacar l'obertura de l'Oficina de Denúncies i Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere, inaugurada a l'abril de 2019.

Aquesta oficina està incardinada en l'OAVD provincial de València i és una experiència pilot posada en marxa pel Ministeri de l'Interior en col·laboració amb la Generalitat. En l'Oficina de Denúncies, l'atenció a les víctimes de violència de gènere es du a terme per agents del Cos Nacional de Policia adscrita a la Comunitat Valenciana, personal de la Xarxa de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes i de l'Institut de Medicina Legal.

També cal esmentar l'ampliació de la xarxa territorial d'oficines en 2018 (Carlet, Ontinyent, Lliria, Picassent i Utiel) i 2019 (Ibi, Novelda, Sant Vicent del Raspeig, la Vila Joiosa,

¹ Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.



Villena, Nules, Segorbe, Massamagrell, Mislata, Moncada i Quart de Poblet) per mitjà de les ordres de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques 12/2018, de 5 de juny, i 2/2019, de 25 de gener, respectivament. Si bé a causa de la pandèmia encara no s'han implantat totes les oficines previstes per aquestes dues ordres.

Sens dubte, 2020 ha sigut un any excepcional ja que es va declarar la pandèmia mundial pel COVID-19, i s'inaugurava un període d'incertesa que va requerir mesures igualment excepcionals.

Amb la publicació del Reial decret 463/2020, de 14 de març, es va declarar l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19 (BOE núm. 67, de 14 de març de 2020), i s'establien les limitacions de la llibertat de circulació de les persones, a més de les mesures de contenció en els àmbits educatius i de formació, activitat comercial, equipaments culturals, establiments, activitats recreatives, hostaleria i restauració, etc.

A l'empara d'aquesta norma, la Resolució de 14 de març de 2020, de la consellera de Justícia, Interior i Administració Pública, de mesures excepcionals que cal adoptar en els centres de treball dependents de l'Administració de la Generalitat, va disposar les mesures per a garantir la prestació dels serveis públics, així com la protecció de la salut del personal empleat públic i el seu dret a la conciliació laboral i familiar. En aquesta línia, el 15 de març de 2020 es va emetre la resolució del sotssecretari de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, de mesures organitzatives amb motiu del COVID-19, en què es determinaven les mesures per a garantir la prestació de serveis essencials en aquesta conselleria.

Així doncs, la Xarxa d'Oficines d'Assistència a Víctimes del Delicte, en la seua consideració de servei essencial, va regular les mesures organitzatives per a garantir la prestació dels seus serveis, i adoptar les mesures preventives per a la protecció de la salut dels seus equips i de la ciutadania a través de la Resolució de 16 de març de 2020, de la Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia.



2. Les oficines d'assistència a les víctimes del delictes

2.1. Marc competencial

La Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública és el departament del Consell que té assignades les competències en matèria de justícia.² I, de conformitat amb el que s'estableix en l'article 74 del Decret 105/2019, de 5 de juliol, del Consell, pel qual estableix l'estructura orgànica bàsica de la Presidència i de les conselleries de la Generalitat, la Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia és el centre directiu d'aquesta conselleria que exerceix, entre altres, les funcions en matèria d'atenció a víctimes del delictes.

Així mateix, l'article 10.2.a del Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell, d'aprovació del Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, disposa que, especialment, correspon a la Direcció General "organitzar, executar i controlar la política de la Generalitat en matèria d'atenció a la víctima del delictes a través de la xarxa d'oficines d'atenció a les víctimes del delictes i relacions amb els òrgans judicials de la Comunitat Valenciana".

Al seu torn, l'article 10.2 de l'Ordre 5/2021, de 19 de febrer, de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, de desplegament del Decret 172/2020, de 30 d'octubre, del Consell, pel qual s'aprova el Reglament orgànic i funcional de la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública, dins dels serveis en què s'estructura la Direcció General, assigna al Servei de Formació i Promoció de l'Assistència a les Víctimes del Delictes les funcions següents:

- a) Fer el seguiment i l'avaluació contínua del funcionament de la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes i de les oficines de denúncies i d'assistència a les víctimes de violència de gènere i elaborar informes i la memòria d'actuacions.
- b) Elaborar els protocols d'actuació de les unitats que integren la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes i de les oficines de denúncies i d'assistència a les víctimes de violència de gènere, i els protocols de coordinació amb altres institucions.
- c) Impulsar les propostes i el desenvolupament normatiu en l'àmbit de les competències de la Subdirecció General, així com elaborar textos de projectes normatius en aquestes matèries.
- d) Proposar i col·laborar amb l'òrgan competent en matèria de formació de la Generalitat el desenvolupament de programes formatius i de millora del coneixement en relació amb les competències de la Subdirecció General.

² Decret 5/2019, de 16 de juny, del president de la Generalitat, pel qual es determinen el nombre i la denominació de les conselleries, i les seues atribucions.



- e) Organitzar activitats de promoció i divulgació sobre les matèries competència de la Subdirecció General.
- f) Dissenyar i fer el seguiment de les campanyes informatives, de divulgació o imatge relacionades amb les matèries d'assistència a les víctimes del delictes i víctimes del terrorisme, així com difondre les activitats sobre aquestes matèries.
- g) Proposar a la unitat competent els convenis i acords en matèria d'assistència a les víctimes del delictes i víctimes del terrorisme.
- h) Proposar les necessitats pressupostàries relatives a les competències de la Subdirecció General i fer el seguiment de l'execució del seu pressupost.
- i) Tramitar les propostes de gestió economicopressupostària en relació amb els expedients de contractació competència de la Subdirecció General.
- j) Tramitar les factures i la gestió de la caixa pagadora corresponent a les despeses del programa pressupostari de la Direcció General.
- k) Gestionar beques relacionades amb les matèries de competència de la Direcció General.
- l) Fer el seguiment, l'avaluació i el desenvolupament del grau de compliment de la normativa vigent en relació amb les competències de la Subdirecció General.
- m) Coordinar l'elaboració de la memòria anual de la Direcció General.
- n) Realitzar les actuacions de documentació, comunicació i compilació, així com crear, sistematitzar i custodiar l'arxiu sobre les matèries del seu àmbit funcional.
- o) Qualsevol altra que se li encomane en relació amb les matèries que li són pròpies.”

2.2. La Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes

2.2.1. El model d'assistència a les víctimes del delictes

El Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes, incorpora un nou model per a millorar la gestió del servei dotant-lo d'eficàcia i qualitat. Aquest model té les característiques següents:

- Servei universal, públic i gratuït.
- Accessibilitat i proximitat: es tracta d'un servei a l'abast de qualsevol persona independentment del lloc de comissió del delictes.
- Assistència integral a les víctimes per un equip tècnic multidisciplinari, així com atenció personalitzada.
- Ferma aposta per la protecció dels drets de les víctimes.



- Es garanteix el correcte funcionament de la Xarxa gràcies a un sistema de coordinació provincial i a l'existència de protocols d'actuació i coordinació, així com a l'ús d'una eina informàtica de gestió.

Totes les unitats que integren la Xarxa estan adscrites a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública i, en concret, a la Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia, i depenen orgànicament i funcionalment de la persona titular d'aquest òrgan directiu.

2.2.2. Les oficines d'assistència a les víctimes del delicte: funcions

El preàmbul de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte (LEVD), justifica la constitució de les oficines d'assistència a les víctimes del delicte com a òrgan especialitzat que centralitze diferents funcions que suposen la garantia dels drets de les víctimes, a fi d'evitar-los així la peregrinació per diverses oficines. Així mateix, a través de la coordinació entre institucions s'elaboren protocols d'actuació, de coordinació i de col·laboració per a evitar duplicitats i la doble victimització.

S'estableix la assistència a les víctimes en quatre fases, perseguint amb això una assistència integral: l'acolliment-orientació, la informació, la intervenció i el seguiment (art. 25 a 29 del Reial decret 1109/2015). El procediment que segueixen els professionals de les OAVD quan hi acudeix una víctima es reflecteix en l'annex I.

“L'assistència de les oficines és una funció que consisteix en l'acolliment inicial de la víctima, la seua orientació i informació i la proposta de mesures concretes de protecció, tenint en compte les necessitats de suport específiques de cada víctima, segons aconselle la seua avaluació individual i, especialment, les situacions en què es poden trobar certes categories de víctimes, com ara els menors o les persones amb discapacitat necessitades d'especial protecció, amb l'objectiu de facilitar la seua recuperació integral” (preàmbul del Reial decret 1109/2015).

Així mateix, es garanteix a les víctimes des del primer moment, fins i tot abans de presentar la denúncia, una sèrie de drets, com ara:

a) Dret a entendre i ser entesa: en l'article 4.a de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte, s'estableix que “tota víctima té dret a entendre i ser entesa en qualsevol actuació que haja de dur-se a terme des de la interposició d'una denúncia i durant el procés penal, inclosa la informació prèvia a la interposició d'una denúncia”. De la mateixa manera, en l'article 4.b de la mateixa llei s'indica que “es facilitarà a la víctima, des del seu primer contacte amb les autoritats o amb les OAVD, l'assistència o suports necessaris perquè puga fer-se entendre davant elles, la qual cosa inclou la interpretació en les llengües de signes reconegudes legalment i els mitjans de suport a la comunicació oral de persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues”.



b) Dret a la informació: “Tota víctima té dret, des del primer contacte amb les autoritats i funcionaris, incloent-hi el moment previ a la presentació de la denúncia, a rebre, sense retards innecessaris, informació adaptada a les seues circumstàncies i condicions personals i a la naturalesa del delictes comés i dels danys i perjudicis patits.”³

c) Dret a obtenir una còpia de la denúncia, degudament certificada, i a l’assistència lingüística gratuïta i a la traducció escrita de la còpia de la denúncia presentada, quan no entenga o no parle cap de les llengües que tinguen caràcter oficial en el lloc en el qual es presenta la denúncia (article 6 de l’Estatut de la víctima del delictes).

d) Dret a rebre informació sobre la causa penal (article 7 de l’Estatut de la víctima del delictes).

e) Dret a la traducció i interpretació: tota víctima que no parle o no entenga el castellà o la llengua oficial que s’utilitze en l’actuació té dret a ser assistida gratuïtament per un intèrpret quan se li prenga declaració o quan intervinga com a testimoni en el judici o en qualsevol altra vista oral. Així mateix, té dret a la traducció gratuïta de determinades resolucions i de la informació que resulte essencial per a l’exercici dels seus drets, així com dret a ser informada, en una llengua que compregua, de la data, hora i lloc de celebració del judici (article 9 de l’Estatut de la víctima del delictes).

f) Dret d’accés als serveis d’assistència i suport: tota víctima té dret a accedir, de manera gratuïta i confidencial, als serveis d’assistència i suport facilitats per les administracions públiques, com també als que presten les oficines d’assistència a les víctimes. Aquest dret es pot estendre als familiars de la víctima quan es tracte de delictes que hagen causat perjudicis d’especial gravetat. Específicament, l’article 10 de l’Estatut de la víctima del delictes amplia aquest dret quan esmenta que també tenen dret a les mesures d’assistència i protecció previstes “els fills menors i els menors subjectes a tutela, guarda i custòdia de les dones víctimes de violència de gènere o de persones víctimes de violència domèstica”.

g) Dret a ser derivades a les oficines d’assistència a les víctimes del delictes: “Les autoritats o funcionaris que entren en contacte amb les víctimes han de derivar-les a les oficines d’assistència a les víctimes quan resulte necessari en atenció a la gravetat del delictes o en els casos en què la víctima ho sol·licite.”⁴

h) Dret a sol·licitar el reconeixement del dret a l’assistència jurídica gratuïta: “Les víctimes poden presentar les seues sol·licituds de reconeixement del dret a l’assistència jurídica gratuïta davant el funcionari o autoritat que els facilite la informació a la qual es

³ Article 5 de la Llei 4/2015, de 27 d’abril, de l’Estatut de la víctima del delictes.

⁴ Article 10 (paràgraf segon) de la Llei 4/2015, de 27 d’abril, de l’Estatut de la víctima del delictes.



refereix la lletra c de l'article 5.1, que la traslladarà, juntament amb la documentació aportada, al col·legi d'advocats corresponent. La sol·licitud també es pot presentar davant les oficines d'assistència a les víctimes de l'Administració de Justícia, que la remetran al col·legi d'advocats que corresponga.”⁵

D'una manera més concreta, les funcions de les oficines d'assistència a les víctimes del delicte són:⁶

1. La informació a les víctimes, en un llenguatge assequible, sobre quins són els seus drets i com exercitar-los i sobre l'accés a la justícia gratuïta i assistència per a sol·licitar-la. En aquest sentit, es pot dir que les OAVD actuen com a garants dels drets de les víctimes, fins i tot des d'abans de presentar la denúncia.

Específicament, l'article 10 de l'Estatut de la víctima del delicte amplia aquest dret quan diu que també tenen dret a les mesures d'assistència i protecció previstes “els fills menors i els menors subjectes a tutela, guarda i custòdia de les dones víctimes de violència de gènere o de persones víctimes de violència domèstica”.

2. Avaluació individual de les víctimes a fi de determinar les seues necessitats especials de protecció. En aquest sentit, l'article 23 de la Llei de l'Estatut de la víctima estableix que la determinació de les mesures de protecció que cal adoptar per a evitar a la víctima perjudicis rellevants s'efectuarà després d'una valoració de les seues circumstàncies particulars. Aquesta valoració ha de tindre especialment en consideració:

- a) Les característiques personals de la víctima i, en particular:
 - Si es tracta d'una persona amb discapacitat o si hi ha una relació de dependència entre la víctima i el presumpte autor del delicte.
 - Si es tracta de víctimes menors d'edat o de víctimes necessitades d'especial protecció o en les quals concórreguen factors d'especial vulnerabilitat.
- b) La naturalesa del delicte i la gravetat dels perjudicis causats a la víctima, així com el risc de reiteració del delicte.

A aquest efecte, s'han de valorar especialment les necessitats de protecció de les víctimes dels delictes següents: terrorisme; comesos per una organització criminal; comesos sobre el cònjuge o sobre persona que estiga o haja estat lligada a l'autor per una relació d'afectivitat anàloga, fins i tot sense convivència, o sobre els

⁵ Article 16 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte.

⁶ Article 28 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte, i article 19 del Reial decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delicte i es regulen les oficines d'assistència a les víctimes del delicte.



descendants, ascendents o germans per naturalesa, adopció o afinitat, propis o del cònjuge o convivent; contra la llibertat o indemnitat sexual; de tràfic d'éssers humans; de desaparició forçada; i delictes comesos per motius racistes, antisemites o altres referents a la ideologia, religió o creences, situació familiar, la pertinença dels seus membres a una ètnia, raça o nació, el seu origen nacional, el seu sexe, orientació o identitat sexual, malaltia o discapacitat.

- c) Les circumstàncies del delicte, en particular si es tracta de delictes violents.
- d) Finalment, l'apartat tercer de l'article esmentat estableix que “al llarg del procés penal, l'adopció de mesures de protecció per a víctimes menors d'edat ha de tindre en compte la seua situació personal, necessitats immediates, edat, gènere, discapacitat i nivell de maduresa, i ha de respectar plenament la seua integritat física, mental i moral”.

3. El suport emocional a les víctimes i l'**assistència terapèutica** de les víctimes que ho necessiten, a fi de garantir l'assistència psicològica adequada per a la superació de les conseqüències traumàtiques del delicte.

4. Assessorament sobre els drets econòmics relacionats amb el procés, en particular, sobre les ajudes pels danys causats pel delicte i el procediment per a reclamar-les.

5. La informació sobre els serveis especialitzats disponibles que puguen prestar assistència a la víctima, a la vista de les seues circumstàncies personals i la naturalesa del delicte de què puga haver sigut objecte.

6. L'acompanyament de la víctima, al llarg del procés, a judici si ho necessita i/o a les diferents instàncies penals.

7. La col·laboració i la coordinació amb els organismes, institucions i serveis que poden estar implicats en l'assistència a les víctimes: judicatura, Fiscalia, forces i cossos de seguretat, serveis socials, serveis de salut, associacions i organitzacions sense ànim de lucre, sobretot en els casos de víctimes vulnerables amb alt risc de victimització.

8. L'acompliment de manera professional de la funció de finestreta única en relació amb l'assistència a les víctimes de delictes. En aquest sentit, el *Protocol general bàsic d'actuació de la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte* estableix que la finestreta única es presenta com un servei o prestació addicional per a les víctimes, amb l'objectiu de facilitar-los la realització dels tràmits administratius relacionats amb la sol·licitud i el reconeixement dels seus drets davant les administracions públiques i altres organismes. Així, les oficines actuen com a **instància centralitzada** per a la realització de tots els tràmits que directament estiguen relacionats amb la prestació dels serveis a què tenen accés o amb la materialització dels drets de les víctimes recollits en la normativa estatal o autonòmica específica, tant si són de l'àmbit judicial o assistencial com de qualsevol altre àmbit.



Per tant, les oficines d'assistència a les víctimes del delictes (OAVD) es configuren com a unitats especialitzades la finalitat de les quals és prestar informació, assistència i/o atenció coordinada per a donar resposta a les necessitats de les víctimes de delictes, testimonis i persones en situació de risc a conseqüència del seu contacte circumstancial amb el delictes.

L'assistència comprén atenció jurídica, psicològica i social durant tot el procediment i fins i tot amb posterioritat a la terminació. A més, es promouen mesures de justícia restaurativa amb la finalitat última de minimitzar la victimització primària i evitar la secundària.

En virtut de l'article 19 del Reial decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes i es regulen les oficines d'assistència a les víctimes del delictes, s'atribueix a aquestes les funcions següents:⁷

- L'elaboració, si és el cas, de plans d'assistència individualitzats per a l'atenció a les víctimes.
- La informació a les víctimes, oferint detalladament, en un llenguatge assequible, quins són els seus drets i com exercitar-los en relació amb l'accés a la justícia gratuïta i assistència per a sol·licitar-la. En aquest sentit, es pot dir que les OAVD actuen com a garants dels drets de les víctimes fins i tot des d'abans de presentar la denúncia.
- Informació sobre l'accés a la justícia gratuïta i assistència per a sol·licitar-la.
- Assessorament sobre els drets econòmics relacionats amb el procés, en particular, sobre les ajudes pels danys causats pel delictes i el procediment per a reclamar-les.
- El suport emocional a les víctimes i l'assistència terapèutica de les víctimes que ho necessiten, garantint l'assistència psicològica adequada per a la superació de les conseqüències traumàtiques del delictes.
- Avaluació i assessorament sobre les necessitats de la víctima i la manera de previndre i evitar les conseqüències de la victimització primària, reiterada i secundària, la intimidació i les represàlies.
- L'elaboració d'un pla de suport psicològic per a les víctimes vulnerables i en els casos en què s'aplica l'ordre de protecció.
- La informació sobre els serveis especialitzats disponibles que puguem prestar assistència a la víctima, a la vista de les seues circumstàncies personals i la naturalesa del delictes de què puga haver sigut objecte.

⁷ Article 28 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, i article 19 del Reial decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes i es regulen les oficines d'assistència a les víctimes del delictes.



- L'acompanyament de la víctima, al llarg del procés, a judici si ho necessita i/o a les diferents instàncies penals.
- La col·laboració i la coordinació amb els organismes, institucions i serveis que poden estar implicats en l'assistència a les víctimes: judicatura, Fiscalia, forces i cossos de seguretat, serveis socials, serveis de salut, associacions i organitzacions sense ànim de lucre, sobretot en els casos de víctimes vulnerables amb alt risc de victimització.
- Valoració de les víctimes que requerisquen especials mesures de protecció amb la finalitat de determinar quines mesures de protecció, assistència i suport cal prestar.
- L'elaboració d'informes d'acord amb les normes científiques i de manera independent.
- La difusió de la seua existència i funcions a la societat en general i a determinats col·lectius socials especialment vulnerables.
- La sensibilització dels col·lectius i organismes que treballen amb víctimes, així com la promoció, organització i participació en les accions formatives que consideren necessàries.
- La cooperació amb estudis i investigacions sobre diferents aspectes de la victimització a partir dels resultats de la intervenció de les oficines.
- L'acostament de la justícia a la ciutadania per mitjà de la promoció de la comprensió de les seues actuacions.
- L'aplicació de les mesures d'organització i gestió que faciliten l'accés ràpid al servei prestat, així com la coordinació amb altres ens i institucions. En l'aplicació d'aquestes mesures ha de prevaldre la interdisciplinarietat i el principi de proximitat al ciutadà.
- L'acompliment de manera professional de la funció de finestreta única en relació amb l'assistència a les víctimes de delictes.
- La informació sobre alternatives de resolució de conflictes amb aplicació, si és el cas, de la mediació i d'altres mesures de justícia restaurativa.
- Rebre la comunicació de les resolucions judicials i realitzar les actuacions d'informació i assistència que, si és el cas, resulten necessàries.

En compliment de les disposicions de l'Estatut de la víctima del delictes, la Xarxa d'Oficines de la Generalitat presta directament els serveis públics següents: finestreta única; assistència jurídica, psicològica i social; i són punt de coordinació de les ordres de protecció en matèria de violència domèstica i de gènere.



En aquest sentit, l'article 9 del Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte, estableix que "les oficines d'assistència a les víctimes del delicte d'Alacant, Castelló i València actuaran com a punts de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere".

2.2.3. Estructura de la Xarxa de la Generalitat d'OAVD: distribució geogràfica

Al desembre de 2020, la Xarxa de la Generalitat d'Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte comptava amb 30 oficines repartides per tot el territori autonòmic.

La Xarxa compta amb tres oficines d'àmbit provincial (Alacant, Castelló i València), i la resta té un àmbit d'actuació inferior al provincial i depén funcionalment de les primeres.

La distribució geogràfica de les OAVD es correspon amb els termes municipals que configuren els 36 partits judicials de la Comunitat Valenciana, més una oficina per a la població d'Utiel, que pertany al partit judicial de Requena.

En l'annex II d'aquesta memòria es detallen les OAVD que conformen la Xarxa de la Generalitat en 2020, amb indicació expressa de localitat, àmbit territorial, adreça i dades de contacte.

Els antecedents de la xarxa actual se situen en la gestió realitzada per la Fundació de la Comunitat Valenciana per a l'Atenció a les Víctimes del Delicte (FAVIDE) de les 17 oficines d'atenció a víctimes amb què comptaven.

Després de l'aposta per part de la Generalitat de crear i posar en marxa una xarxa pública d'oficines d'assistència a les víctimes del delicte, el servei deixa de ser prestat per la Fundació⁸ i el seu personal passa a formar part de l'equip de professionals que atén les víctimes en la nova xarxa de la Generalitat.

Aquest nou model va arrancar al febrer de 2018 amb les 21 oficines indicades en l'annex del Decret 165/2016, si bé cal afegir l'OAVD d'Utiel, que es va posar en funcionament amb anterioritat en el marc d'un conveni de col·laboració subscrit entre la Generalitat i la Mancomunitat de l'Interior Terra del Vi.

ALACANT	1.	Alacant	
	2.	Alcoi	
	3.	Benidorm	
	4.	Dénia	
	5.	Elx	
	6.	Elda	

⁸ Disposició addicional única del Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte.



	7.	Orihuela	
	8.	Torreveija	
	SUBTOTAL		8
CASTELLÓ	9.	Castelló de la Plana	
	10.	Vila-real	
	11.	Vinaròs	
	SUBTOTAL		3
VALÈNCIA	12.	València	
	13.	Alzira	
	14.	Sueca	
	15.	Gandia	
	16.	Xàtiva	
	17.	Paterna	
	18.	Requena	
	19.	Sagunt	
	20.	Torrent	
	21.	Catarroja	
	22.	Utiel	
SUBTOTAL		11	
TOTAL OAVD			22

Posteriorment, al juny de 2018, es va publicar l'Ordre 12/2018, de 5 de juny, de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, per la qual es creen les oficines de la Generalitat d'assistència a les víctimes del delictes de Carlet, Ontinyent, Llíria, Picassent i Utiel. Aquesta ordre, en la pràctica, representa la creació de les oficines de Carlet i Picassent que, afegides a les anteriors, conformaven un total de 24 OAVD en funcionament l'any 2018.

ALACANT	1.	Alacant	
	2.	Alcoi	
	3.	Benidorm	
	4.	Dénia	
	5.	Elx	
	6.	Elda	
	7.	Orihuela	
	8.	Torreveija	
SUBTOTAL		8	



CASTELLÓ	9.	Castelló de la Plana	
	10.	Vila-real	
	11.	Vinaròs	
	SUBTOTAL		3
VALÈNCIA	12.	València	
	13.	Alzira	
	14.	Sueca	
	15.	Gandia	
	16.	Xàtiva	
	17.	Paterna	
	18.	Requena	
	19.	Sagunt	
	20.	Torrent	
	21.	Catarroja	
	22.	Utiel	
	23.	Carlet	
24.	Picassent		
SUBTOTAL		13	
TOTAL OAVD		24	

El 30 de gener de 2019, es va publicar l'Ordre 2/2019, de 25 de gener, de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, per la qual es creen les oficines de la Generalitat d'assistència a les víctimes del delictes d'Ibi, Novelda, Sant Vicent del Raspeig, la Vila Joiosa, Villena, Nules, Segorbe, Massamagrell, Mislata, Moncada i Quart de Poblet, amb la pretensió d'ampliar la Xarxa de la Generalitat a un total de 37 oficines.

Durant l'any 2019, en compliment de l'Ordre 12/2018, es van obrir dues noves oficines a Lliria i Ontinyent. A més, a l'abril de 2019 es va posar en marxa l'Oficina de Denúncies i Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere, incardinada en l'OAVD provincial de València, per la qual cosa, a final de 2019, el conjunt d'oficines tenia la distribució geogràfica següent:

ALACANT	1.	Alacant	
	2.	Alcoi	
	3.	Benidorm	
	4.	Dénia	
	5.	Elx	
	6.	Elda	
	7.	Orihuela	
	8.	Torreveija	



	SUBTOTAL		8
CASTELLÓ	9.	Castelló de la Plana	
	10.	Vila-real	
	11.	Vinaròs	
	SUBTOTAL		3
VALÈNCIA	12.	València	
	13.	Alzira	
	14.	Sueca	
	15.	Gandia	
	16.	Xàtiva	
	17.	Paterna	
	18.	Requena	
	19.	Sagunt	
	20.	Torrent	
	21.	Catarroja	
	22.	Utiel	
	23.	Carlet	
	24.	Picassent	
	25.	Llíria	
	26.	Ontinyent	
27.	Oficina de Denúncies		
	SUBTOTAL		16
TOTAL OAVD			27

Seguint el mandat de l'Ordre 2/2019, a pesar de l'extraordinària situació determinada per la declaració de la pandèmia COVID-19, durant l'any 2020 es van posar en marxa tres noves OAVD: Ibi, Massamagrell i Quart de Poblet, amb la intenció de poder completar en 2021 la xarxa de 37 oficines d'assistència a víctimes del delictes distribuïdes per tot el territori de la Comunitat Valenciana.

ALACANT	1.	Alacant	
	2.	Alcoi	
	3.	Benidorm	
	4.	Dénia	
	5.	Elx	
	6.	Elda	
	7.	Orihuela	
	8.	Torreveija	
	9.	Ibi	



	10.	Novelda (<i>oberta al març de 2021</i>)	
	11.	Sant Vicent del Raspeig (<i>oberta al febrer de 2021</i>)	
	12.	La Vila Joiosa (<i>pendent d'obertura</i>)	
	13.	Villena (<i>oberta al febrer de 2021</i>)	
	SUBTOTAL		13
CASTELLÓ	14.	Castelló de la Plana	
	15.	Vila-real	
	16.	Vinaròs	
	17.	Nules (<i>pendent d'obertura</i>)	
	18.	Segorbe (<i>pendent d'obertura</i>)	
	SUBTOTAL		5
VALÈNCIA	19.	València	
	20.	Alzira	
	21.	Sueca	
	22.	Gandia	
	23.	Xàtiva	
	24.	Paterna	
	25.	Requena	
	26.	Sagunt	
	27.	Torrent	
	28.	Catarroja	
	29.	Utiel	
	30.	Carlet	
	31.	Picassent	
	32.	Llíria	
	33.	Ontinyent	
	34.	Oficina de Denúncies	
	35.	Massamagrell	
	36.	Mislata (<i>pendent d'obertura</i>)	
	37.	Moncada (<i>oberta al febrer de 2021</i>)	
	38.	Quart de Poblet	
SUBTOTAL		20	
TOTAL OAVD		38	

2.3. L'Oficina Virtual

Al febrer de 2018, amb el nou model d'assistència a les víctimes del delicte, també es va posar en marxa l'Oficina Virtual d'Atenció a les Víctimes del Delicte. Aquesta oficina



constitueix un servei ràpid, segur i confidencial que permet a qualsevol ciutadà o ciutadana obtindre assistència i assessorament professional en línia.

Es pot accedir a l'Oficina Virtual a través de la web de les oficines d'assistència a les víctimes del delictes (<http://www.oficinavictimas.gva.es>).

En relació amb les actuacions realitzades a través d'aquesta, en 2019 es van rebre 44 comunicacions en què se sol·licitava assistència i/o informació diversa. Concretament, 34 persones van sol·licitar informació i/o assistència, 9 persones van preguntar sobre l'accés a un lloc de treball en les oficines, i una va ser una sol·licitud relativa a la participació en un fòrum universitari sobre la Xarxa d'Oficines, en la mateixa línia de les dades obtingudes en 2018.

Respecte a la distribució territorial, en 2019 el servei de l'Oficina Virtual es va utilitzar preferentment a la província de València amb un 54,55% de les entrades, seguida d'Alacant, amb un 29,54%, i en últim lloc Castelló, amb un 2,27%. El 13,64% restant (6 comunicacions) va provindre d'altres comunitats autònomes.

L'any 2020 ha evidenciat un notable canvi quant a l'ús d'aquest servei i s'ha registrat un total de 84 comunicacions, que suposen el doble de les rebudes en els anys precedents. D'aquestes, 43 van ser per a sol·licitar informació i/o assistència, 10 demanaven informació sobre l'accés a un lloc de treball en les oficines, 25 sol·licitaven informació per a realitzar pràctiques universitàries en les oficines i 6 consultaven sobre una altre tipus de gestions.

Quant a la distribució territorial d'aquestes comunicacions, l'Oficina Virtual s'ha utilitzat, com en els anys anteriors, amb més freqüència per persones de la província de València, que representa més del 60% de les comunicacions rebudes. Li segueix la província d'Alacant amb un 23,8%, mentre que a Castelló s'ha efectuat un total de 6 consultes, la qual cosa suposa al voltant del 7%. La resta es refereixen a comunicacions realitzades des d'altres comunitats autònomes, un 7,14%, i en una ocasió des d'un altre país, en concret es va contactar des de Bèlgica (1,19%).

En conclusió, en els tres anys de funcionament de l'Oficina Virtual, l'evolució a l'alça ha anat consolidant-se fins a duplicar les comunicacions durant l'any 2020. El major coneixement de la ciutadania de la Xarxa d'Oficines i dels mitjans d'accés, la publicitat en mitjans de comunicació i el coneixement de la Xarxa des d'altres recursos, així com les mesures extraordinàries de confinament domiciliari de la població derivades de la declaració d'estat d'alarma a Espanya per COVID-19, són alguns dels factors que es poden considerar decisius per a l'important increment de les consultes a través de l'Oficina Virtual.

2.4. Recursos humans

La Xarxa d'Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delictes de la Generalitat compta amb els recursos humans següents:



- **Seu en la Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia, on es compta amb** un/a cap de servei, un/a cap d'unitat, un coordinador/a d'equips tècnics i un/a cap de negociat. Així mateix, es va comptar amb una persona, a través d'una beca de pràctiques professionals, que va col·laborar fins al mes de setembre amb el Servei d'Assistència a les Víctimes del Delicte.
- **Personal adscrit a les OAVD:** les diferents oficines estan formades per professionals del dret, de la psicologia i/o del treball social. Així mateix, a les oficines provincials d'Alacant i Castelló existeix la figura d'un/a coordinador/a i a l'oficina provincial de València, de dos coordinadors/es.

A final de 2020, les oficines d'assistència a les víctimes del delicte estaven integrades pel personal següent:

OAVD	PLANTILLA PERSONAL OAVD					Total
	Lletrat/ada	Psicòleg/òloga	Treballador/a social	Coordinadors/es	Altres*	
ALACANT	15	11	12	1	1	40
CASTELLÓ	5	4	4	1	-	14
VALÈNCIA	18	26	20	2	2	68
TOTAL	38	41	36	4	3	122

(*) Personal municipal. Concretament, hi ha un pedagog/a a la província d'Alacant, i un lletrat/ada i un treballador/a social a la de València.

Prèviament a la posada en marxa de la Xarxa d'Oficines, es comptava amb 24 professionals, pertanyents a FAVIDE, que era la fundació que fins a aquell moment gestionava l'assistència i atenció a les víctimes del delicte.

L'any 2019, la plantilla de la Xarxa va passar de comptar amb 72 professionals en 2018 a 102, amb un increment d'un 41,67% de la plantilla. D'ells, 74 eren personal de la Generalitat, 24 de FAVIDE i 4 pertanyien a entitats municipals. Per tant, del total de la plantilla, el 72,55% era personal de la Generalitat Valenciana; el 23,53% de FAVIDE i el 3,92% era personal municipal.

Al llarg de 2020, el personal s'ha incrementat novament de manera notable, i ha passat de 102 a 122 professionals, la qual cosa representa un total de 20 contractacions noves. Aquests 122 professionals es distribueixen de la manera següent:

- 38 lletrats/ades, 41 psicòlegs/òlogues, 36 treballadors/es socials, que es configura amb un 81,14% de personal de la Generalitat Valenciana i un 19,67% pertanyent a FAVIDE.
- 3 professionals que pertanyen a l'àmbit municipal.



- 4 professionals en la Direcció General: cap de servei, cap d'unitat, criminòleg i cap de negociat.

En aquesta línia, cal recordar que el model del qual es va partir per a crear la Xarxa d'Oficines comptava amb 24 professionals, tots especialitzats en matèria de dret, mentre que en l'actualitat es compta amb 122 professionals que formen equips multidisciplinaris (psicòlegs/òlogues, treballadors/es socials i lletrats/ades), que representa un increment molt significatiu.

Aquest augment permet arribar a més població i oferir un millor servei, per mitjà de la prestació a les víctimes d'una atenció pròxima, integral i individualitzada.

Així mateix, per a l'any 2021, amb la posada en marxa de les OAVD restants i la consolidació de la Xarxa d'OAVD de la Generalitat Valenciana, es preveu la creació i provisió de nous llocs de treball destinats a l'assistència a les víctimes del delictes, amb la finalitat, d'una banda, de completar el personal de les OAVD existents, i d'una altra, dotar les noves oficines del personal necessari per al correcte funcionament. Aquests llocs són els següents:

NRE. DE LLOCS	DENOMINACIÓ	DESTINACIÓ
1	Coordinadors/es d'equips tècnics	OAVD provincials
1	Coordinador/a d'equips tècnics	Servei Assistència Víctimes del Delicte
19	Psicòlegs/òlogues	OAVD
7	Lletrats/ades	OAVD
1	Criminòleg/òloga	Servei Assistència Víctimes del Delicte
1	Tècnic/a d'administració general	Servei Gestió i Coordinació OAVD
22	Treballadors/es socials	OAVD
3	Auxiliars de gestió	OAVD provincials

2.5. Horari de les OAVD

L'assistència a les víctimes del delictes es presta les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any. Les víctimes poden acudir a les oficines en l'horari d'atenció al públic i, al seu torn, poden sol·licitar assistència a través de l'Oficina Virtual. A més, hi ha un telèfon de guàrdia per a atendre situacions d'emergència.

L'horari d'obertura al públic es va regular per primera vegada per la Resolució de 6 de juny de 2017, de la Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, per la qual s'estableix l'horari d'atenció al públic de les oficines que integren la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte, i es va modificar per mitjà de la Resolució de 8 de gener de 2018, de la mateixa conselleria.



Aquesta resolució va ampliar l'horari d'atenció al públic de les OAVD d'àmbit provincial amb la finalitat d'adaptar-lo a l'horari dels serveis de guàrdia, en particular, dels jutjats de violència sobre la dona. A través d'aquesta resolució, es va establir l'horari d'atenció al públic següent:

- Oficines d'àmbit provincial d'Alacant, Castelló i València: de dilluns a divendres de 09.00 a 14.00 hores i de 15.00 a 20.00 hores.
- Oficines d'àmbit inferior al provincial i que depenen funcionalment de les oficines provincials: de dilluns a divendres de 09.00 a 14.00 hores.

Així mateix, en la resolució es disposa que les persones a qui correspon la coordinació d'aquestes oficines realitzaran aquesta funció fora de l'horari d'atenció al públic establert, coordinant-se amb els jutjats de violència contra la dona o els jutjats de guàrdia, amb la finalitat de prestar a les víctimes del delictes l'atenció que els correspon.

Posteriorment, la Resolució de 27 de març de 2019, de la consellera de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques, per la qual s'estableix l'horari d'atenció al públic de les oficines que integren la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte, va modificar les resolucions de 6 de juny de 2017 i de 8 de gener de 2018, i va regular, segons el seu àmbit territorial d'actuació, l'horari d'atenció al públic de totes les oficines que integren la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte, incloent-hi la nova Oficina de Denúncies i Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere.

En aquest sentit, l'**horari actual** de les oficines d'assistència a les víctimes del delictes és el següent:

- Oficines d'àmbit provincial:
 - OAVD Alacant
 - Dies laborables, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores i de 17.00 a 20.00 hores.
 - Dissabtes, diumenges i festius, de 9.00 a 14.00 hores.
 - OAVD Castelló:
 - Dies laborables, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores i de 17.00 a 20.00 hores.
 - OAVD València:
 - Dies laborables, de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores i de 17.00 a 20.00 hores.
 - Dissabtes, diumenges i festius, de 9.00 a 14.00 hores.
- Oficines d'àmbit inferior al provincial: de dilluns a divendres, de 9.00 a 14.00 hores.
- Oficina de Presentació de Denúncies i d'Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere incardinada en l'OAVD provincial de València: l'horari d'atenció al públic és de 9.00 a 21:00 hores, els 365 dies de l'any.



Aquest horari es realitza per mitjà de l'establiment de torns entre el personal que presta els serveis en aquesta oficina.

2.6. Protocols d'actuació

L'article 12 del Decret 165/2016⁹ estableix l'obligació d'elaborar protocols d'actuació i coordinació amb la finalitat de prestar un servei de qualitat a les víctimes del delictes. Concretament, la direcció general competent en matèria d'atenció a les víctimes de delictes, juntament amb el personal tècnic que integra la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes, ha d'elaborar tant protocols d'actuació com de coordinació. Concretament, l'article esmentat estableix que s'han d'elaborar:

- Protocols d'actuació que determinen les actuacions que han de dur a terme les unitats que integren la Xarxa d'Oficines. Disposa, a més, que aquests protocols han d'incloure seccions o programes d'assistència especialitzada en els supòsits següents:
 - Víctimes menors d'edat.
 - Víctimes de violència de gènere.
 - Persones amb qualsevol tipus de diversitat funcional.
 - Persones en situació d'exclusió social.
 - Víctimes de tràfic d'éssers humans.
 - Víctimes d'agressions sexuals.
 - Víctimes de delictes d'odi.
 - Víctimes de terrorisme.
 - Víctimes de la Guerra Civil i la dictadura.
- Protocols de coordinació i col·laboració amb diferents òrgans o entitats competents i amb xarxes públiques i privades que assisteixen les víctimes.

En aquest sentit, l'article disposa que en els supòsits que afecten les víctimes especialment vulnerables detallades anteriorment, "els protocols de coordinació s'elaboraran conjuntament amb els òrgans i serveis existents amb competències en assistència i protecció de tals víctimes. Així mateix, es coordinaran amb les entitats i agents implicats en el procés d'assistència i protecció a les víctimes".

L'any 2018, amb la posada en marxa del nou model d'assistència a les víctimes del delictes, es van elaborar els protocols d'actuació següents:

- protocol general bàsic d'actuació de la Xarxa de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes;

⁹ Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes.



- protocol de gestió en les oficines d'assistència a les víctimes del delictes, i
- protocol de tractament d'ordres de protecció de víctimes de violència de gènere i domèstica en la Xarxa de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delictes.

Paral·lelament, es va treballar en l'elaboració de protocols d'atenció especialitzada, d'acord amb el que s'estableix en l'article 12.1.a del Decret 165/2016, de 4 de novembre. Així, per mitjà de protocols específics d'actuació, es presta una especial atenció a les víctimes que tenen més vulnerabilitat.

Concretament, es va començar l'elaboració dels protocols específics següents: víctimes de violència de gènere; d'agressions sexuals; de tràfic d'éssers humans; de delictes d'odi i de terrorisme. Així mateix, es van elaborar protocols per a l'atenció especialitzada de les persones amb discapacitat, com també de les persones menors d'edat víctimes del delictes.

De la mateixa manera que es va fer en 2019, s'ha seguit aquesta mateixa trajectòria en 2020: treballant protocols específics, informes d'avaluació individualitzada per a cada un i informes sobre mesures de protecció, segons les necessitats de les víctimes (a més d'iniciar la fase de validació dels protocols per a l'atenció de persones amb discapacitat i per a menors d'edat) i remetent-los a entitats especialitzades per a l'anàlisi i l'emissió d'aportacions.

La revisió de protocols generals i la posada en marxa de la validació dels protocols específics per a víctimes de delictes d'odi o menors d'edat resulten necessàries, tant per a actualitzar després de complir-se els tres anys de posada en funcionament de les OAVD com per a especialitzar al màxim la intervenció dels equips professionals amb els grups de risc assenyalats.

2.7. Protocols i accions de coordinació i col·laboració

2.7.1. Actuacions de coordinació

L'article 19.10 del Reial decret 1109/2015, d'11 de desembre, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, i es regulen les oficines d'assistència a les víctimes del delictes, preveu com a funcions d'aquestes oficines la col·laboració i la coordinació amb altres organismes, institucions i serveis que puguin estar relacionats amb l'atenció a les víctimes del delictes.

Concretament, l'article 19.10 estableix que una de les funcions de les OAVD és "la col·laboració i la coordinació amb els organismes, institucions i serveis que poden estar implicats en l'assistència a les víctimes: judicatura, Fiscalia, forces i cossos de seguretat, serveis socials, serveis de salut, associacions i organitzacions sense ànim de lucre, sobretot en els casos de víctimes vulnerables amb alt risc de victimització".

Al seu torn, en relació amb la coordinació de les actuacions de l'OAVD, l'article 34 del Reial decret 1109/2015 esmentat disposa que les comunitats autònomes amb



competències en matèria de justícia, com és el cas de la Comunitat Valenciana, poden coordinar les actuacions de les OAVD amb els òrgans o entitats competents implicats en l'assistència a les víctimes.

Per a això, s'han d'elaborar convenis de col·laboració i protocols amb les xarxes públiques i privades següents:

- Forces i cossos de seguretat de l'Estat i les policies autonòmiques.
- Serveis de benestar social.
- Ajuntaments.
- Serveis de salut (telèfons 112 i 061, urgències, urgències psiquiàtriques i programes de salut mental).
- Serveis d'educació.
- Serveis laborals.
- Associacions, fundacions i altres entitats sense ànim de lucre.
- Serveis psicosocials de l'Administració de Justícia.
- Unitats de coordinació contra la violència sobre la dona i les unitats de violència sobre la dona, així com els serveis especialitzats per a l'atenció a les víctimes de violència de gènere.
- Qualsevol altre òrgan o entitat de l'Administració general de l'Estat o altres administracions amb competències en assistència i/o atenció a les víctimes.

D'aquesta manera, i per a optimitzar l'assistència a les víctimes que presenten una especial vulnerabilitat, el personal de les oficines pot mantindre reunions periòdiques amb aquests organismes, institucions i entitats, i efectuar, si és el cas, el seguiment d'aquestes víctimes i assegurar el seu paper com a punt de coordinació.

En el cas de catàstrofes o esdeveniments amb víctimes múltiples l'origen o la causa dels quals siga un fet delictiu, l'article 36 del mateix reial decret afig que les oficines d'assistència a les víctimes s'han de coordinar amb la resta de les institucions competents per a garantir l'assistència a les víctimes.

En aquest sentit, l'any 2020 ha sigut particularment complicat per a acomplir les previsions inicials, ja que les mesures extraordinàries adoptades pel COVID-19 han condicionat, sens dubte, la realització de l'activitat en aquesta matèria, complicant els contactes i reunions de coordinació amb els diferents agents implicats en l'atenció a víctimes del delictes, fins a adoptar com a mitjà d'interacció vàlida i eficaç la videoconferència.

La coordinació s'ha establert tant en l'àmbit provincial com local amb les entitats i organismes següents: Fiscalia; equips psicosocials; Institut de Medicina Legal; serveis socials municipals; serveis d'igualtat municipals; unitats policials especialitzades de policia local, Guàrdia Civil i Policia Nacional; col·legis d'advocats; Centre Dona 24h; professionals



de la salut; equips específics d'intervenció en infància i adolescència; jutges de violència sobre la dona; lletrats de l'Administració de Justícia; equip tècnic de la Fiscalia de Menors; Creu Roja; unitats de conductes addictives (UCA); així com altres entitats i associacions de l'àmbit social.

2.7.2. Protocols de coordinació

Les actuacions esmentades en l'apartat anterior han propiciat les bases per a l'elaboració de protocols i procediments de coordinació entre les oficines d'assistència a les víctimes del delictes i diferents organismes i entitats.

Així, durant l'any 2020 s'han elaborat nous protocols específics en matèria de violència de gènere en diversos municipis de la Comunitat Valenciana. Concretament:

- A la província d'Alacant:
 - A l'OAVD d'Alcoi s'ha elaborat el protocol de detecció, atenció i erradicació de la violència de gènere.
 - A l'OAVD d'Elda s'ha treballat amb un nou protocol de violència de gènere.
 - A l'OAVD d'Orihuela han elaborat un protocol d'actuació en matèria de violència de gènere.
- A la província de València:
 - A l'oficina provincial de València s'ha treballat en l'elaboració d'un protocol d'atenció integral, sanitària i judicial a víctimes d'agressions sexuals de la Comunitat Valenciana.

2.8. Activitats formatives

La formació de l'equip de professionals de la Xarxa d'Assistència a Víctimes del Delictes ha suposat, des de la creació de les primeres oficines l'any 2018, una prioritat i una exigència per a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública.

Contemporàniament al creixement de la Xarxa, ha anat incrementant-se l'especialització dels i de les professionals davant la diversitat de víctimes i la naturalesa complexa dels fets delictius.

Oferir els coneixements, habilitats, competències i recursos necessaris per a exercir de manera òptima l'atenció a la ciutadania s'entén des d'un doble vessant:

- el compromís institucional cap a les víctimes, especialment cap a les més vulnerables;



- l'obligació de capacitar els equips multidisciplinaris de la Xarxa d'OAVD que les atenen, dissenyant itineraris formatius que transiten del nivell bàsic de coneixements a la formació contínua i especialitzada.

A més, es preveuen espais de pràctiques per al personal de nova incorporació a les OAVD amb els equips consolidats i experimentats.

La planificació i organització de les diferents accions formatives proposades per la Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia recullen la necessitat de comptar amb formadors de prestigi, professionals acreditats en la seua especialitat i amb experiència directa en el tracte amb víctimes.

En aquesta mateixa línia, s'atenen altres criteris que intervenen en la formulació de les propostes i en la programació dels cursos, com ara:

- La necessitat de donar cobertura formativa al personal funcionari de la Generalitat Valenciana i, alhora, al personal de la fundació FAVIDE, on és necessari homologar les actuacions formatives, així com organitzar i posar en marxa tots els aspectes relacionats amb el curs des de la mateixa direcció general.
- La necessitat de cobrir totes les àrees formatives requerides per un equip multidisciplinari per a un desenvolupament adequat del treball que cal realitzar a l'OAVD, aspectes rellevants en les àrees psicològica, legal i social.
- La necessitat d'incloure, i col·laborar amb ells, en les diferents accions formatives, com a docents i com a alumnat, els diferents agents i operadors de l'àmbit judicial (magistrats, fiscals, personal d'instituts de medicina legal, forces i cossos de seguretat, personal especialitzat en l'atenció a víctimes del delictes de l'àmbit associatiu i municipal), ateses la col·laboració i la coordinació que ha d'establir-se per a l'adequat abordatge de la defensa dels drets de les víctimes en aquest context.

Sens dubte, les circumstàncies sanitàries sobrevingudes amb la irrupció del COVID-19 i la declaració de pandèmia decretada per l'Organització Mundial de la Salut han alterat i modificat considerablement l'execució de la programació de la formació dissenyada per a l'any 2020, tant pel que fa a l'oferida des de la Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia com la proposada per altres entitats i institucions.

La modalitat, el format, els recursos i les eines, però també factors com la interacció entre alumnat i docents, la implicació i el compromís de les parts, l'aprofitament dels continguts, així com l'aprenentatge i l'ús de noves tecnologies per a la realització de les activitats formatives, s'han hagut d'adaptar en temps rècord a la revolució que ha suposat la nova realitat sobrevinguda pels excepcionals esdeveniments.



Com en molts altres aspectes, l'activitat formativa en modalitat presencial de les OAVD s'hagué de suspendre durant el període d'estat d'alarma a Espanya (en vigor pel **Reial decret 463/2020, de 14 de març, fins al 21 de juny de 2020**), ateses les limitacions imposades a la lliure circulació i als contactes entre la població, amb la finalitat de controlar l'avanç de contagis i el col·lapse del sistema sanitari.

Inicialment, la planificació de la formació per a les OAVD realitzada per a l'any 2020 es va projectar en la pràctica totalitat de manera presencial. Es complementava la realització de cursos dins de l'oferta publicada per l'Institut Valencià d'Administració Pública (IVAP) dirigides a personal de GVA dependent de Funció Pública amb les activitats formatives amb altres entitats, administracions i organitzacions, que permetien la participació de la totalitat del personal de la Xarxa d'OAVD. Aquestes accions formatives amb universitats de la Comunitat Valenciana, associacions i federacions de víctimes del terrorisme, il·lustres col·legis d'advocats, etc. s'emmarcaven en convenis de col·laboració amb la Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia.

Respecte als cursos proposats a través de l'IVAP (Institut Valencià d'Administració Pública), es van redissenyar i es van adaptar els continguts, materials i metodologia proposant un "model mixt de formació", apostant per la generalització de l'aprenentatge a través de l'aplicació de videoconferència CISCO-WEBEX, a partir del suport de cursos en aula Moodle dissenyada per l'equip e-Formació de GVA.

El compromís per la formació, la col·laboració entre serveis i la implicació dels agents, tant pel que fa a la part de gestió com a la programació i desenvolupament tècnic, van possibilitar la realització i, especialment, la gestió del temps d'aprenentatge de l'alumnat a un major nombre d'alumnes. A més, l'enregistrament de les sessions individuals de les accions formatives i el fet de posar-lo a disposició per a visualització en diferit de l'alumnat van facilitar l'accés a les intervencions dels i de les docents en qualsevol moment i en les ocasions necessàries per a la interiorització dels continguts abordats.

A pesar de les dificultats i les incerteses dels primers mesos de 2020, es van realitzar entorn del 70% dels cursos programats i oferits per a personal de la Xarxa d'Oficines d'Assistència a Víctimes del Delicte dins de l'oferta publicada per l'IVAP i dels convenis de col·laboració amb les universitats de la Comunitat Valenciana i altres entitats.

Com a excepcionalitat, la Federació de Víctimes del Terrorisme de la Comunitat Valenciana va mantindre l'assistència presencial de l'alumnat i els/les docents del curs complint estrictament les mesures de seguretat sanitàries anti-COVID. Aquest curs es va impartir quan els nivells d'incidència del COVID-19 a la Comunitat Valenciana ho permetien, adoptant les mesures procedents d'aforament, distanciament i protecció.

Respecte als cursos derivats de convenis de col·laboració amb diferents universitats de la Comunitat Valenciana, la prioritat de poder oferir la formació específica en matèria de violència de gènere, violència sexual, menors i ordres de protecció, entre altres, va comportar l'adaptació de les programacions a la modalitat telepresencial, partint de l'ús



de plataformes d'aprenentatge en línia pròpies de les universitats, amb formats d'aula Moodle, a través d'aplicacions de videoconferència, i la seua realització es va concentrar en l'últim quadrimestre de l'any.

L'any 2020 va suposar per als equips multidisciplinaris de la Xarxa d'Oficines d'Assistència a Víctimes del Delicte un important repte professional i personal, que també es va veure reflectit en el compromís per adquirir i complementar amb més i millor formació, i va causar un impacte positiu en l'adequada atenció en l'espai laboral. Així, l'interés dels i de les professionals de la Xarxa OAVD es va objectivar en la recerca i participació en altres accions formatives oferides per organitzacions i entitats que es reflecteixen en el punt II de l'annex IV.

L'adaptació dels cursos a la modalitat en línia i/o telepresencial s'ha desenvolupat de manera satisfactòria i amb projecció general. Els resultats de les enquestes realitzades, tant per a l'alumnat com per a la docència, permeten afirmar que aquesta modalitat té vocació de permanència en la formació, tant bàsica com contínua i especialitzada, ja que ha possibilitat l'accés a les activitats formatives d'un nombre molt superior d'alumnes, i ha permés difondre els continguts dels cursos, en moltes ocasions subjectes a actualitzacions constants, a un considerable percentatge de professionals de la Xarxa d'OAVD.

La formació en línia ha permés la participació dels i de les professionals de les OAVD de les diferents províncies de la Comunitat Valenciana, que difícilment mantenien aquest tipus de contacte durant la formació en modalitat presencial.

Els models d'aprenentatge interactius, l'aplicació de les tecnologies, l'oportunitat de seguir les accions formatives en qualsevol moment i des de qualsevol lloc han aportat un model d'aprenentatge cada vegada més personalitzat i amb major impacte en el dia a dia dels equips multidisciplinaris. A més, les competències adquirides per aquests i aquestes professionals en les diferents activitats formatives superades han sigut objecte d'acreditació oficial.

En conclusió, la formació durant l'any 2020 ha generalitzat, obligatòriament, la implementació de la modalitat telepresencial / en línia, la qual cosa ha suposat una millora, però també la pèrdua d'aspectes rellevants en els processos d'aprenentatge professional.

Entre els avantatges, destaca el major nombre de participants en els cursos oferits, els quals han pogut accedir a les activitats formatives des de la ubicació on es trobaren (domicili o treball) i des de qualsevol zona geogràfica de la Comunitat Valenciana, la qual cosa resultava inviable en l'activitat formativa presencial, amb la flexibilitat que suposava la disponibilitat dels recursos i materials per al seu seguiment en qualsevol moment del dia, de manera que se'n personalitzava així l'aprenentatge amb els propis ritmes i disponibilitat.

Aquesta possibilitat en el context pandèmic de 2020 ha permés una millor conciliació de la vida familiar i laboral tant per a l'alumnat com per al professorat. Els i les docents



seleccionats amb el criteri de formació excepcional i experiència acreditada han pogut combinar amb més facilitat les agendes pròpies de la seua activitat professional i les intervencions docents en els cursos oferits per la Direcció General.

Per contra, aquest tipus de formació ha requerit una major organització tant en la realització general com en l'àmbit personal per a l'alumnat, a més de suposar l'abordatge de la tecnologia com a aliat en aquest procés, un repte més per a part de l'alumnat que no estava familiaritzat amb l'ús de les noves tecnologies.

Evidentment, la formació en aquesta modalitat també ha comportat la pèrdua d'elements positius que l'aprenentatge presencial permetia. La proximitat al formador durant les sessions, la interacció directa entre els participants, el contacte continu entre els assistents, així com la facilitat d'organitzar i gestionar grups de treball, els debats oberts, la interrupció per a plantejar qüestions durant l'exposició, són qüestions que dinamitzen les sessions de les activitats formatives. Alguns d'aquests elements són difícilment abordables i controlables en sessions a través de videoconferències, ja que dificulten la connexió, dilaten temps en la preparació tècnica dels recursos limitats que poden utilitzar-se i impedeixen en moltes ocasions que la "part humana" de l'aprenentatge siga possible.

No obstant això, amb la perspectiva de continuar amb la formació telepresencial / en línia, la previsió per a l'any 2021 manté en aquesta modalitat l'oferta formativa per al personal de la Xarxa d'Oficines d'Assistència a Víctimes del Delicte de la Comunitat Valenciana, recollida en l'annex V.

2.9. Participació en grups de treball

Durant l'any 2020 s'ha participat en diversos grups de treball impulsats per altres institucions per a la revisió o l'elaboració de diversos protocols i procediments. Concretament, els grups de treball han sigut els següents:

- Grup de treball per a l'elaboració del Protocol d'atenció integral, sanitària i judicial a víctimes d'agressions sexuals de la Comunitat Valenciana, l'objectiu del qual és el de "proporcionar recomanacions perquè el conjunt de professionals que atenguen una víctima d'agressió sexual actue de manera homogènia, coordinada i respectuosa".

Formen part d'aquest grup de treball el personal sanitari, els hospitals i centres de salut de la Comunitat Valenciana, la Subdelegació de Govern, les forces i cossos de seguretat, els serveis d'emergència, el Centre Dona 24h, la Fiscalia, la judicatura, l'Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de la Comunitat Valenciana i l'Oficina d'Assistència a Víctimes del Delicte de València.

Des de la primera reunió, efectuada el 24 de gener de 2020, s'han fet tres reunions més al llarg de l'any.



- Grup de treball per a l'elaboració del Protocol de coordinació interinstitucional en matèria de violència de gènere a la ciutat de Castelló de la Plana. Aquest grup de treball, iniciat al desembre de 2019, ha continuat desenvolupant-se al llarg de 2020.
- Al gener de 2020 es va crear un grup de treball per a l'elaboració del Pla director per a la convivència a Onda.

Des de la Direcció General s'ha participat en els grups de treball i/o comissions següents:

- Comissió provincial de coordinació contra la violència de gènere, convocada per l'Audiència Provincial de València, els dies següents:
 - 4 de febrer de 2020
 - 11 de juliol de 2020
 - 3 de desembre de 2020
- Grup de treball sobre delictes d'odi destinat a elaborar una guia o protocol sobre l'atenció a les víctimes d'aquests delictes en les oficines d'assistència a les víctimes (OAVD), coordinat per la Subdirecció General d'Organització i Coordinació Territorial de l'Administració de Justícia - Ministeri de Justícia.
- Grup de treball per al seguiment de l'Estratègia valenciana per a la igualtat de tracte, la no-discriminació i la prevenció dels delictes d'odi. Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.
- Grup de treball per a l'elaboració del Protocol d'atenció integral, sanitària i judicial a víctimes d'agressions sexuals de la Comunitat Valenciana.
- Grup de treball per a l'erradicació de la violència sobre les dones en totes les seues formes. Consell Autonòmic de Seguretat de la Comunitat Valenciana, Delegació del Govern en la Comunitat Valenciana.
- Pacte valencià contra la violència de gènere i masclista. Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.
- Grup de treball de Fiscalia i OAVD per a la redacció d'un conveni de col·laboració i cooperació entre les oficines d'assistència a les víctimes dels delictes i la Fiscalia provincial amb la finalitat de millorar la protecció a les víctimes i, sobretot, a aquelles amb major vulnerabilitat.
- Grup de treball per a l'elaboració del Protocol de coordinació centres Dona - oficines d'assistència a les víctimes del delictes.



3. Activitats de la Xarxa d'Oficines d'Assistència a les Víctimes del Delicte

La posada en marxa del model d'oficines d'assistència a les víctimes del delicte des de febrer de 2018 ha suposat:

- La prestació del servei públic directament per part de la Conselleria, amb dotació a les oficines de recursos, tant personals com materials, de la Generalitat.
- L'increment progressiu del nombre de personal en les diferents OAVD juntament amb l'ampliació dels seus perfils professionals, a fi d'oferir a les víctimes una atenció multidisciplinària i diferenciar-se del servei que es prestava amb anterioritat, ja que els equips de FAVIDE només comptaven amb professionals del dret.
- L'augment del nombre d'oficines, amb la finalitat d'oferir una atenció pròxima a les víctimes. Fins al moment de la implementació del nou servei per part de la Generalitat, l'assistència a les víctimes es prestava a través de la fundació FAVIDE, que comptava amb 17 oficines. Amb la prestació del servei per part de Conselleria, l'1 de febrer de 2018 es va arrancar amb 22 oficines, i se'n van crear dues més al llarg de l'any. Durant 2020, l'atenció a les víctimes s'ha prestat per un total de 30 oficines, concretament 29 OAVD i l'Oficina de Denúncies. Al llarg de 2021, es preveu que hi haja un total de 38 oficines, de manera que es compta amb més del doble de les oficines de què es va partir en 2017 amb FAVIDE.
- L'establiment d'un sistema de gestió eficaç: el disseny i la posada en marxa d'una aplicació informàtica que possibilita el registre, seguiment i explotació del perfil de les víctimes ateses i de les actuacions desenvolupades pels i per les professionals de les OAVD. Aquesta aplicació permet, a més, la gestió dels expedients sense paper.
- L'homogeneïtzació de l'atenció prestada per tot el personal de les oficines, en desplegar un protocol d'assistència a les víctimes comú per a totes les oficines, un protocol de tractament d'ordres de protecció de víctimes de violència de gènere i domèstica, així com un protocol de gestió, en el qual s'estableixen els procediments de treball i les línies bàsiques d'organització de les oficines. A més de comptar amb aquests protocols generals, també és fonamental a l'hora de prestar una atenció específica, individualitzada i homogènia a les víctimes especialment vulnerables el desenvolupament de protocols específics com els esmentats en l'apartat 2.6.

De la informació disponible en l'aplicació de gestió s'extrauen les dades que es presenten a continuació sobre l'activitat prestada per part de les diferents OAVD al llarg de l'any 2020. La informació obtinguda s'estructura en els apartats següents:

- Víctimes assistides.
- Assistència a víctimes sense expedient associat.



- Assistència a víctimes amb expedient associat.
- Regulació de les funcions i activitat de les oficines.
- Víctimes de violència de gènere.
- Mesures de protecció.
- Oficina de Denúncies i Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere.

3.1. Víctimes assistides

Abans de passar a l'anàlisi de les dades estadístiques, cal esmentar que al llarg d'un període anual les diferents OAVD no assisteixen únicament víctimes noves, sinó que també presten serveis a víctimes que ja comptaven amb expedient obert amb caràcter previ. Això és així perquè l'assistència s'allarga el temps necessari, adaptant-se a les necessitats i circumstàncies concretes de cada una de les víctimes. Actualment, la Xarxa d'Oficines de la Comunitat Valenciana compta amb 30 oficines, concretament 29 OAVD i l'Oficina de Denúncies i Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere. Entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2020, els i les professionals de les diferents oficines han assistit un total de **21.487 persones**. Aquest total es desglossa de la manera següent:

- Víctimes amb expedient associat: 16.830
 - Víctimes ateses per primera vegada en 2020, és a dir, víctimes a les quals s'ha obert expedient en aquest període: 9.776.
 - Víctimes assistides en 2020 però que compten amb expedient obert amb anterioritat: 7.054.
- Víctimes ateses en 2020 sense expedient associat (per no prestar el consentiment en la cessió de dades): 4.657

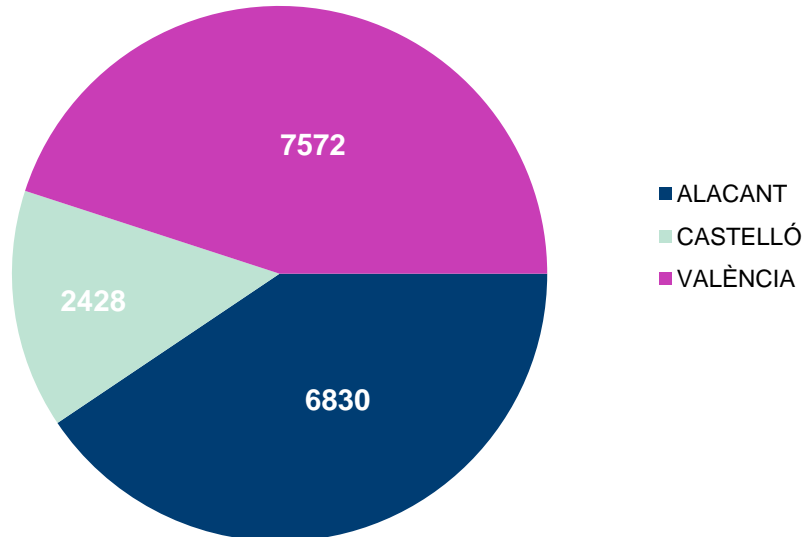
Concretament, del total de víctimes amb expedient associat (16.830), a Alacant s'ha assistit un total de 6.830 víctimes (un 40,58% del total); a Castelló, 2.428 víctimes (que suposa un 14,43%), i a València s'ha atés un total de 7.572 víctimes (un 44,99% del total) (*taula 1, gràfic 1*).

ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL CV
6.830	2.428	7.572	16.830

Taula 1. Nombre total de víctimes amb expedient associat assistides en 2020



NOMBRE DE VÍCTIMES ASSISTIDES PER PROVÍNCIA



Gràfic 1. Nombre total de víctimes amb expedient associat assistides en 2020

Tal com s'ha comentat, del total de víctimes ateses, distingim les que tenen expedient associat de les que no en tenen. En aquest sentit, és important esmentar que entenem com a expedient aquell en què es facilita una informació completa en l'assistència a la víctima que ens permeta fer-li una entrevista inicial per a conèixer les seues necessitats. És a dir, quan en compliment de la legislació vigent en matèria de protecció de dades es disposa d'un consentiment exprés de la víctima per a incorporar la informació facilitada en la base de dades de les oficines.

La resta de les actuacions s'incorpora en l'aplicació com "activitat sense expedient". En 2020 s'ha arribat a la xifra de 4.657 actuacions no associades a cap expedient a la Comunitat Valenciana.

L'activitat de la Xarxa d'Oficines d'Assistència a Víctimes del Delicte durant l'any 2020 ha estat marcada per la declaració d'estat d'alarma i les consegüents mesures excepcionals adoptades pel Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19, així com tot el desenvolupament normatiu ulterior i les pròrrogues successives de l'estat d'alarma. La paralització de les estructures i sistema judicials, les mesures sanitàries adoptades, així com el confinament domiciliari, entre altres factors, han limitat la dinàmica ordinària a les oficines, i ha relegat la seua intervenció a situacions d'urgència lligades a la violència de gènere.

Així, el volum de la gestió realitzada en 2020 per la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte ascendeix a un total de 21.487 víctimes ateses (amb expedient associat i sense).



Si comparem el nombre de víctimes assistides entre 2019 i 2020, s'observa un descens en el nombre d'assistències realitzades. Exactament, s'ha produït una disminució en 4.753 víctimes, la qual cosa representa un 18,11% menys, especialment concentrat en el període de març a juliol de 2020, coincidint amb el període de màximes restriccions de mobilitat i activitat referides anteriorment.

No obstant això, a pesar d'aquestes circumstàncies especials, les assistències durant 2020 fins i tot superen el període de 2018, quan se'n van atendre 21.304, per la qual cosa s'ha mantingut l'increment des de 2017 (*taula 2*).

Any 2017	Any 2018	Any 2019	Any 2020
14.331	21.304	26.240	21.487

Taula 2. Nombre total de víctimes de 2017 a 2020

Aquest increment tan acusat és el resultat de l'actual model d'atenció multidisciplinari de la Xarxa d'Oficines de la Comunitat, que cada vegada compta amb més recursos destinats a l'atenció de les víctimes del delictes, tant humans com materials.

3.2. Assistències a víctimes sense expedient associat

L'any 2020, les diferents OAVD que integren la Xarxa d'Oficines d'Assistència a les Víctimes de la Comunitat Valenciana han realitzat un total de 4.657 activitats no associades a cap expedient (*taula 3, gràfic 2*). Tal com s'ha comentat, per activitats sense expedient entenem aquelles víctimes que en ser ateses no han prestat consentiment de cessió de dades.

D'aquestes actuacions, 2.315 han sigut realitzades pels i per les lletrades de les oficines, 1.417 pels i per les professionals de la psicologia i 925 pels i per les professionals del treball social (*taula 5, gràfic 3*).

En relació amb el mitjà de recepció, cal destacar que, majoritàriament, les actuacions amb víctimes sense expedient s'han realitzat de manera telefònica. Concretament, 3.895 víctimes han sigut ateses telefònicament (83,64%), mentre que 762 han sigut ateses de manera presencial (16,36%) (*taula 6, gràfic 4*).

3.2.1. Assistències no associades a cap expedient agrupades per província

L'any 2020 s'han registrat 4.657 assistències no associades a cap expedient. Concretament, a la província d'Alacant s'han efectuat 1.324 actuacions sense expedient; a Castelló, 1.194, i a València, 2.139. D'aquestes dades es desprén que a València les activitats sense expedient han suposat un major percentatge, que supera en més d'un 15% les altres dues províncies.

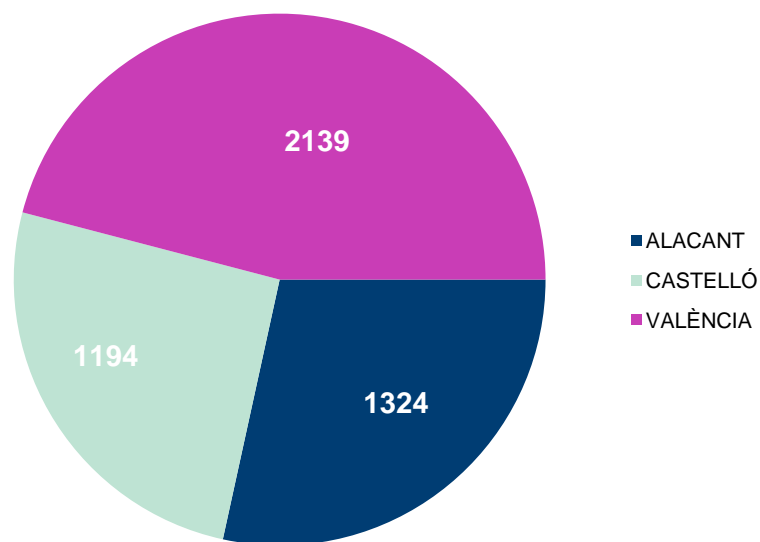


Si comparem aquestes dades amb les relatives al 2019, trobem que en 2020 s'han efectuat 963 assistències menys, la qual cosa representa una disminució del 17,14%. Tenint en compte la distribució per províncies, s'observa que en 2018 Alacant va ser la província amb més activitats d'aquest tipus, mentre que en 2019 i 2020 la província que ha prevalgut sobre la resta ha sigut València.

PROVÍNCIA	TOTAL ACTUACIONS AMB VÍCTIMES SENSE EXPEDIENT	% PER PROVÍNCIA
ALACANT	1.324	28,43
CASTELLÓ	1.194	25,64
VALÈNCIA	2.139	45,93
TOTAL	4.657	100

Taula 3. Assistències no associades a cap expedient realitzades per les OAVD

NOMBRE D'ACTUACIONS AMB VÍCTIMES SENSE EXPEDIENT



Gràfic 2. Assistències no associades a cap expedient



3.2.2. Assistències no associades a cap expedient agrupades per OAVD

OAVD	TOTAL D'ACTUACIONS AMB VÍCTIMES SENSE EXPEDIENT PER OAVD	% PER OAVD
Alcoi	315	23,79%
Alacant	134	10,12%
Benidorm	341	25,76%
Dénia	224	16,92%
Elda	98	7,4%
Elx	36	2,72%
Ibi	16	1,21%
Orihuela	117	8,84%
Torreveija	43	3,25%
TOTAL ALACANT	1.324	28,43% sobre total CV
Castelló de la Plana	617	51,68%
Vila-real	296	24,79%
Vinaròs	281	23,53%
TOTAL CASTELLÓ	1.194	25,64% sobre total CV
Alzira	130	6,08%
Carlet	27	1,26%
Catarroja	92	4,3%
Gandia	195	9,12%
Llíria	100	4,68%
Massamagrell	77	3,6%
Ontinyent	31	1,45%
Paterna	61	2,85%
Picassent	206	9,63%
Quart de Poblet	26	1,22%
Requena	477	22,3%
Sagunt	204	9,54%
Sueca	32	1,5%
Torrent	0	0%
Utiel	65	3,04%
València	260	12,16%



Xàtiva	156	7,29%
TOTAL VALÈNCIA	2.139	45,93% sobre total CV
TOTAL CV	4.657	100

Taula 4. Assistències no associades a cap expedient, agrupades per OAVD

3.2.3. Assistències no associades a cap expedient agrupades per perfil professional

En relació amb el perfil professional del personal de les OAVD que ha assistit les víctimes sense expedient l'any 2020, cal destacar la prevalença dels lletrats/ades (2.315 assistències). Li segueixen els professionals de la psicologia (1.417 assistències) i, finalment, els experts en matèria de treball social (925 assistències). En la distribució per províncies la tendència és la mateixa, perquè en les tres províncies els lletrats i lletrades són els professionals que més hi han participat, si bé a Alacant estan un poc més equilibrats els tres col·lectius (*taula 5, gràfic 3*).

Aquest fet contrasta amb les dades de l'any 2018, on els professionals en matèria de treball social van efectuar un major nombre d'assistències que els psicòlegs i psicòlogues.

Analitzant el nombre exacte d'assistències per professional, veiem una disminució en l'assistència lletrada, que passa de 3.115 actuacions en 2019 a 2.315 en 2020.

Així mateix, s'observa un lleuger increment (22 actuacions) en l'activitat dels psicòlegs i psicòlogues, que passa de 1.395 assistències en 2019 a 1.417 en 2020. Respecte al nombre d'assistències realitzades d'un any a l'altre pels professionals del treball social s'observa també una disminució, en passar de 1.110 actuacions en 2019 a 925 en 2020.

OAVD	LLETRAT/ADA	PSICÒLEG/ÒLOGA	TREBALLADOR/A SOCIAL
Alcoi	177	128	10
Alacant	78	49	7
Benidorm	0	179	162
Dénia	121	29	74
Elda	30	42	26
Elx	21	0	15
Ibi	0	16	0
Orihuela	66	40	11
Torreveija	12	0	31
TOTAL ALACANT	505	483	336

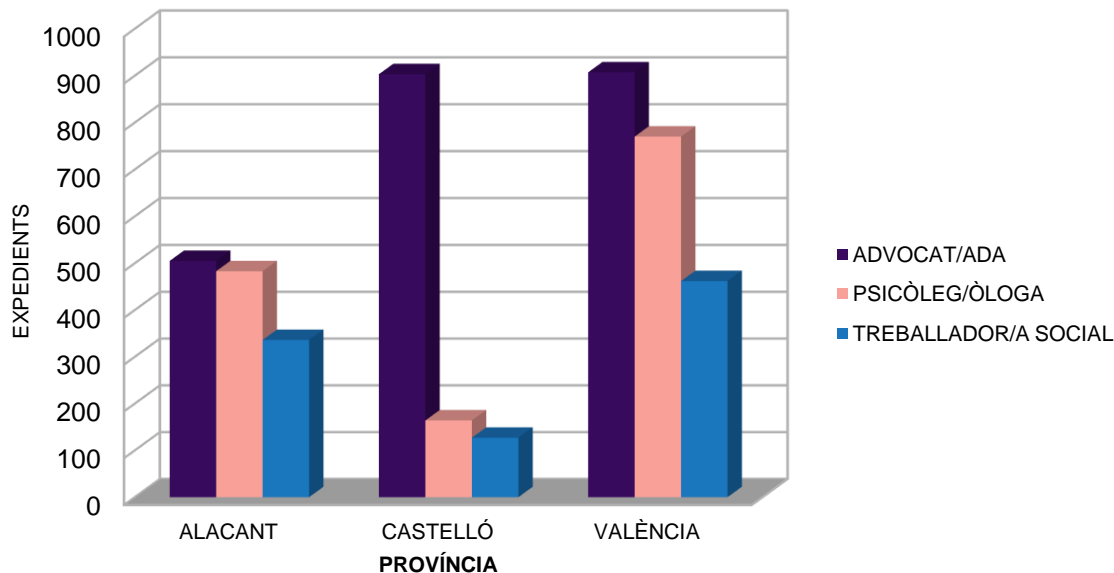


Castelló de la Plana	386	160	71
Vila-real	238	2	56
Vinaròs	279	2	0
TOTAL CASTELLÓ	903	164	127
Alzira	33	82	15
Carlet	27	0	0
Catarroja	72	11	9
Gandia	8	63	124
Llíria	41	7	52
Massamagrell	18	59	0
Ontinyent	18	13	0
Paterna	20	0	41
Picassent	173	33	0
Quart de Poblet	4	22	0
Requena	145	331	1
Sagunt	153	26	25
Sueca	0	31	1
Torrent	0	0	0
Utiel	65	0	0
València	130	55	75
Xàtiva	0	37	119
TOTAL VALÈNCIA	907	770	462
TOTAL CV	2.315	1.417	925
		4.657	

Taula 5. Assistències no associades a cap expedient, agrupades per perfil professional



ACTIVITATS SENSE EXPEDIENT AGRUPADES PER PROFESSIONAL



Gràfic 3. Assistències no associades a cap expedient, agrupades per perfil professional

3.2.4. Assistències no associades a cap expedient agrupades per mitjà de recepció

Respecte al mitjà de recepció, cal assenyalar que la major part d'assistències a víctimes sense expedient associat s'han dut a terme de manera telefònica. Concretament, un 83,64% d'assistències s'han efectuat per aquest mitjà, davant d'un 16,36% realitzades de manera presencial. En comparació amb les dades de 2019, veiem que no hi ha diferències significatives en el mitjà de recepció utilitzat pel personal de les OAVD en aquest tipus d'actuacions.

OAVD / MITJÀ RECEPCIÓ	PRESENCIAL	TELEFÒNIC
Alcoi	56	259
Alacant	5	129
Benidorm	76	265
Dénia	35	189
Elda	21	77
Elx	10	26
Ibi	8	8
Orihuela	12	105

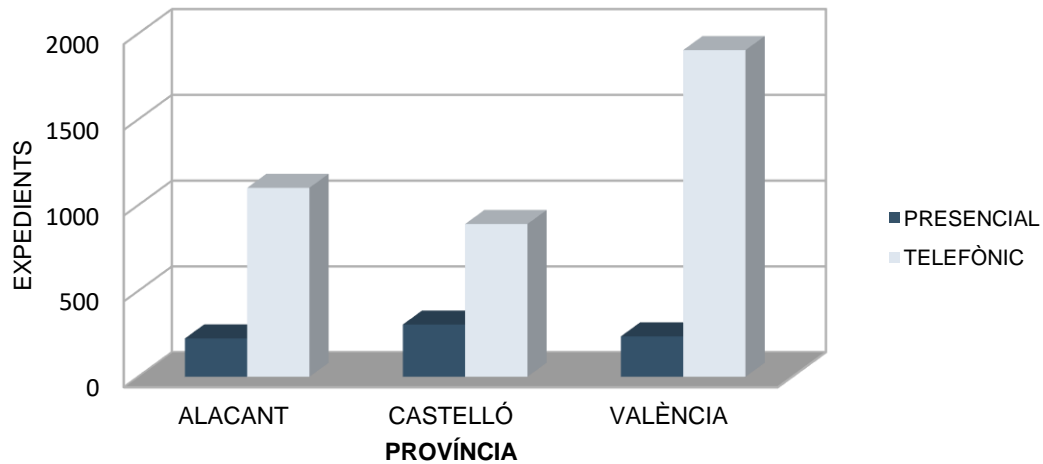


Torreveija	0	43
TOTAL ALACANT	223	1101
Castelló de la Plana	184	433
Vila-real	29	267
Vinaròs	91	190
TOTAL CASTELLÓ	304	890
Alzira	18	112
Carlet	13	14
Catarroja	11	81
Gandia	62	133
Llíria	8	92
Massamagrell	6	69
Ontinyent	6	25
Paterna	4	57
Picassent	13	193
Quart de Poblet	0	26
Requena	25	452
Sagunt	2	202
Sueca	5	27
Torrent	0	0
Utiel	11	54
València	38	222
Xàtiva	11	145
TOTAL VALÈNCIA	235	1.904
TOTAL CV	762	3.895
		4.657

Taula 6. Assistències no associades a cap expedient, agrupades per mitjà de recepció



ACTIVITATS SENSE EXPEDIENT AGRUPADES PER MITJÀ DE RECEPCIÓ



Gràfic 4. Assistències no associades a cap expedient agrupades per mitjà de recepció

3.3. Assistències a víctimes amb expedient associat

3.3.1. Distribució per sexe i província

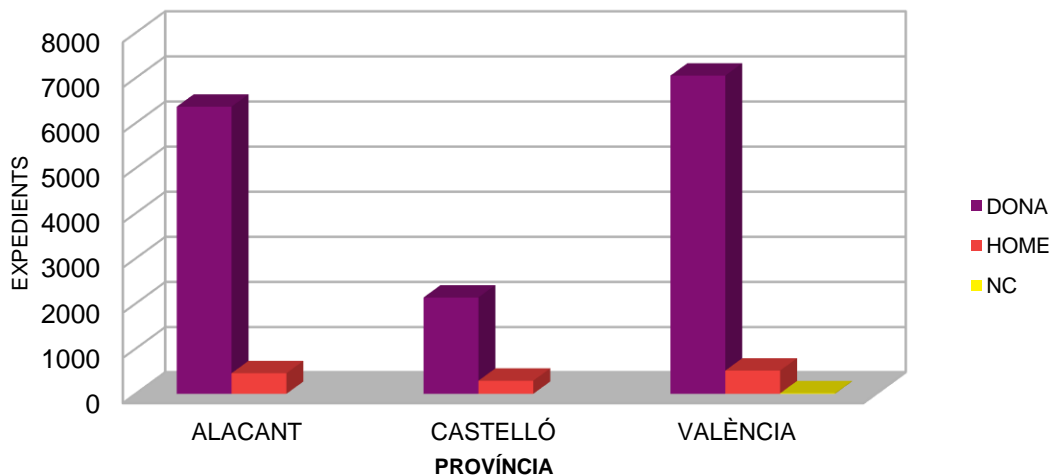
Del total de víctimes amb expedient associat, la variació entre províncies és poc significativa (un màxim de 5 punts de diferència entre Alacant i Castelló). Analitzant les diferències per província, observem que el major percentatge de dones assistides, en proporció, és lleument superior a la província d'Alacant (93,3%), seguit de la província de València (93,2%), que supera d'aquesta manera la mitjana de la Comunitat Valenciana (92,42%). El percentatge més baix de dones assistides el trobem a Castelló, on és del 88,01% (taula 7, gràfic 5).

SEXE	ALACANT		CASTELLÓ		VALÈNCIA		NOMBRE TOTAL D'EXPEDIENTS	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
DONA	6.365	93,3	2.136	88,01	7.053	93,2	15.554	92,42
HOME	457	6,7	291	11,99	515	6,8	1.263	7,5
NC							13	0,08
TOTAL	6.822	40,53	2.427	14,42	7.568	44,97	16.830	100

Taula 7. Total de víctimes assistides en 2020 (incloses OP), per província i sexe, amb independència de la data d'obertura d'expedient



NOMBRE DE VÍCTIMES ASSISTIDES EN 2020 PER PROVÍNCIA I SEXE



Gràfic 5. Total de víctimes assistides en 2020, per província i sexe, amb independència de la data d'obertura d'expedient

En comparar les dades de 2019 i 2020 en relació amb el sexe de les persones ateses, pràcticament no hi ha diferències significatives, i en els dos exercicis preval l'assistència a víctimes dones. Concretament, l'any 2019 un 85,32% del total de víctimes ateses van ser dones, mentre que en 2020 aquest percentatge ha experimentat un increment de 7 punts aproximadament i ha sigut del 92,42%.

3.3.2. Distribució per fet delictiu

Quant al fet delictiu pel qual les víctimes acudeixen a les OAVD, cal destacar que un 74,69% dels delictes atesos pel personal de les oficines són de violència de gènere. A aquesta problemàtica, i amb una prevalença molt menor, segueixen els delictes de violència domèstica (7,2%), delictes contra la llibertat sexual (2,2%) i els delictes de violència en l'àmbit laboral i escolar (0,22% i 0,17%, respectivament), una distribució molt similar a les tres províncies (*taula 8, gràfic 6*).

En relació amb la problemàtica de la violència de gènere, cal esmentar que les OAVD també s'encarreguen de fer el seguiment de les ordres de protecció. En concret, l'article 9 del Decret 165/2016, de 4 de novembre, del Consell, pel qual es crea i regula la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte, recull que les oficines d'assistència a les víctimes del delicte d'Alacant, Castelló i València actuen com a punts de coordinació de les ordres de protecció de les víctimes de violència domèstica i de gènere.

El nombre total de fets delictius registrats en l'aplicació informàtica en 2020 ascendeix a 9.062, amb independència de la data d'obertura de l'expedient. Cal assenyalar que el nombre total de delictes és inferior al nombre total de víctimes ateses (16.830) a causa de la dificultat de conceptualitzar el delicte de manera prèvia a les actuacions judicials i a



l'assistència i informació a les víctimes, per la qual cosa aquest camp no hi apareix informat en alguns casos.

Respecte al sexe de les persones ateses en aquests delictes, cal destacar la prevalença de les dones sobre els homes. Deixant a banda el delicte de violència de gènere, en què totes les víctimes són dones, hi ha 602 fets delictius registrats com a violència domèstica, dels quals 406 són de dones (67,44%) i 196 d'homes (32,56%). D'altra banda, hi ha un total de 192 delictes contra la llibertat sexual, en els quals 154 són dones (80,21%) i 38 són homes (19,79%). Finalment, en els delictes de violència en l'àmbit laboral i escolar hi ha també una diferència significativa entre homes i dones, perquè es compta amb 35 fets delictius registrats, 30 relatius a dones (85,71%) i 5 a homes (14,29%) (*taula 9, gràfic 7*).

Si comparem les dades de 2019 i 2020, en els dos períodes l'assistència a les víctimes ha estat motivada, principalment, per la problemàtica de la violència de gènere. Respecte als fets delictius que amb més freqüència són referits per les víctimes ateses, ens trobem amb algunes diferències significatives quant a la classificació dels delictes recollits. Així, per exemple, cal esmentar algunes variacions quant als fets delictius registrats, el seu nombre i percentatge:

- S'ha incrementat en un 6,25% l'atenció prestada a víctimes de delictes de violència de gènere (els delictes de violència de gènere han passat de representar un 68,44% del total de fets delictius registrats en 2019 a representar un 74,69% del total de fets registrats en 2020).
- Ha descendit l'atenció prestada a víctimes per delictes de violència domèstica en aproximadament un 1% (els delictes de violència domèstica van suposar un 8,15% de les intervencions realitzades en 2019, davant d'un 7,2% de les realitzades en 2020).
- A més, cal assenyalar que en 2020 no hi ha estadístiques sobre l'atenció a les víctimes de delictes contra el patrimoni (un 4,41% en 2019) ni contra la família i menors (un 3,77% en 2019).
- Finalment, destaca el gran descens que s'ha produït en l'atenció a víctimes per delictes contra la llibertat i indemnitat sexuals. Concretament, en 2019 es van registrar en l'aplicació informàtica 598 delictes d'aquest tipus, mentre que en 2020 aquest nombre descendeix a 199, la qual cosa suposa un descens molt notable. Aquesta dada correlaciona amb la informació provinent del Ministeri de l'Interior, concretament de les forces i cossos de seguretat de l'Estat (policies autonòmiques i policies locals) respecte a les denúncies interposades per delictes contra la llibertat i indemnitat sexuals a la Comunitat Valenciana. Segons aquest organisme,



en 2019 es van interposar 1.749 denúncies mentre que en 2020 aquestes van descendir a un total de 1.534.¹⁰

En les taules i gràfiques següents es reflecteixen les dades relatives als fets delictius, agrupades per província i sexe:

a) Nombre de fets delictius relatius a víctimes amb expedient obert en 2020, agrupats per província (N = 7.374):

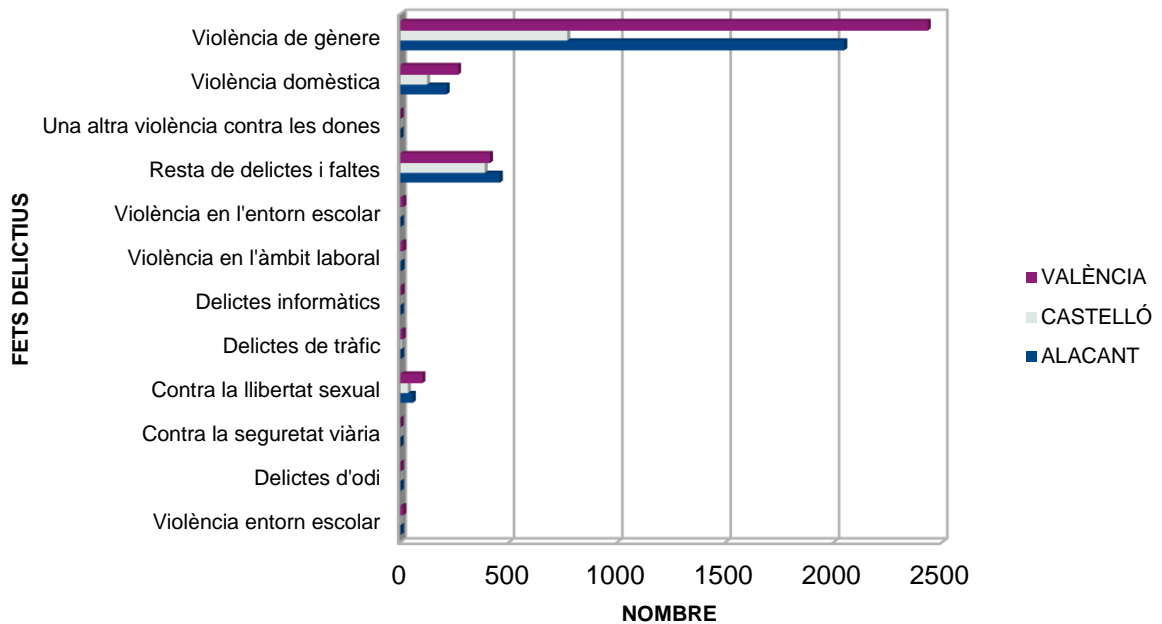
FET DELICTIU	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL CV	
				Nre.	%
Contra la llibertat sexual	57	34	101	192	2,6
Contra la seguretat viària	0	1	0	1	0,01
Delictes d'odi	2	0	2	4	0,05
Delictes de tràfic	3	4	11	18	0,24
Delictes informàtics	2	0	5	7	0,09
Violència de gènere	2.049	770	2.434	5.253	71,24
Violència domèstica	213	123	266	602	8,16
Violència en l'àmbit laboral	5	1	13	19	0,26
Violència en l'entorn escolar	2	1	13	16	0,22
Una altra violència contra les dones	0	0	1	1	0,01
General	459	389	413	1.261	17,1
TOTAL	2.792	1.323	3.259	7.374	100

Taula 8. Nombre de fets delictius registrats en 2020, agrupats per província

¹⁰ Aquestes dades es poden consultar en el Portal Estadístic de Criminalitat, disponible en la pàgina web del Ministeri de l'Interior.



FETS DELICTIUS REGISTRATS PER PROVÍNCIA



Gràfic 6. Nombre de fets delictius registrats en 2020, agrupats per província

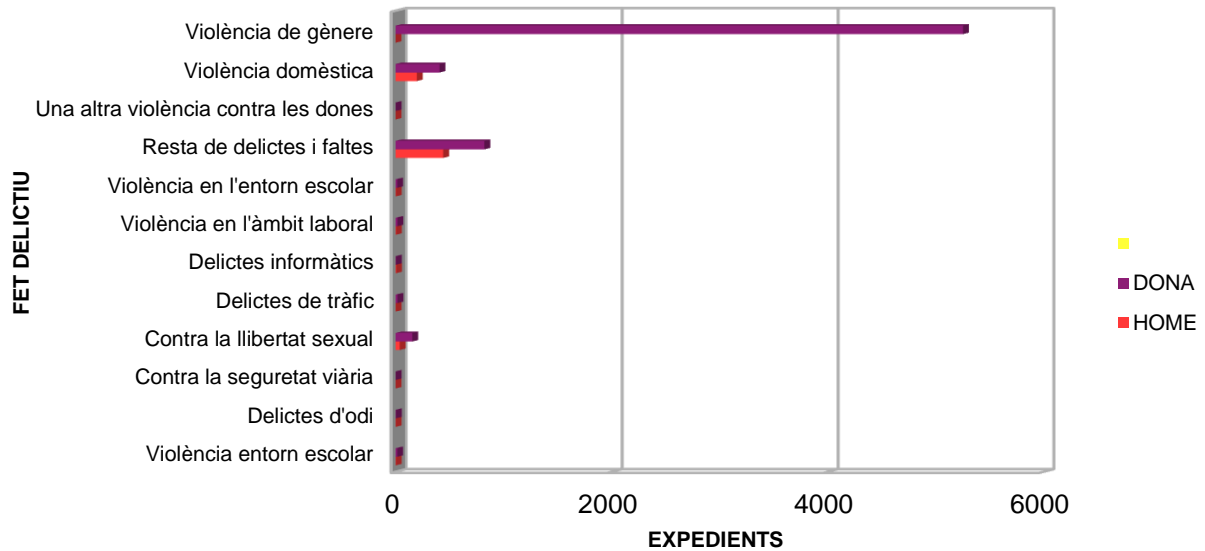
b) Nombre de fets delictius registrats en 2020, agrupats per sexe (N = 7.374):

FET DELICTIU	HOMES		DONES		TOTAL CV	
	H	%	D	%	Nre.	%
Contra la llibertat sexual	38	19,79	154	80,21	192	2,6
Contra la seguretat viària	0	0	1	100	1	0,01
Delictes d'odi	1	25	3	75	4	0,05
Delictes de tràfic	1	5,56	17	94,44	18	0,24
Delictes informàtics	4	57,14	3	42,86	7	0,09
Violència de gènere	0	0	5.253	100	5.253	71,24
Violència domèstica	196	32,56	406	67,44	602	8,16
Violència en l'àmbit laboral	3	15,79	16	84,21	19	0,26
Violència en l'entorn escolar	2	12,5	14	87,5	16	0,22
Una altra violència contra les dones	0	0	1	100	1	0,01
General	440	34,89	821	65,11	1.261	17,1
TOTAL	685	9,29	6.689	90,71	7.374	100

Taula 9. Nombre de fets delictius registrats en 2020, agrupats per sexe



NOMBRE D'EXPEDIENTS PER FET DELICTIU I SEXE



Gràfic 7. Nombre de fets delictius registrats en 2020, agrupats per sexe

c) Nombre de fets delictius registrats en 2020, agrupats per província i sexe (N = 7.374):

FET DELICTIU	ALACANT		CASTELLÓ		VALÈNCIA		TOTAL	
	H	D	H	D	H	D	Nre.	%
Contra la llibertat sexual	7	50	13	21	18	83	192	2,6
Contra la seguretat viària	0	0	0	1	0	0	1	0,01
Delictes d'odi	0	2	0	0	1	1	4	0,05
Delictes de tràfic	0	3	1	3	0	11	18	0,24
Delictes informàtics	2	0	0	0	2	3	7	0,09
Violència de gènere	0	2.049	0	770	0	2.434	5.253	71,24
Violència domèstica	69	144	42	81	85	181	602	8,16
Violència en l'àmbit laboral	1	4	0	1	2	11	19	0,26
Violència en l'entorn escolar	0	2	0	1	2	11	16	0,22
Una altra violència contra les dones	0	0	0	0	0	1	1	0,01
General	160	299	140	249	140	273	1.261	17,1
TOTAL	239	2.553	196	1.127	250	3.009	7.374	100

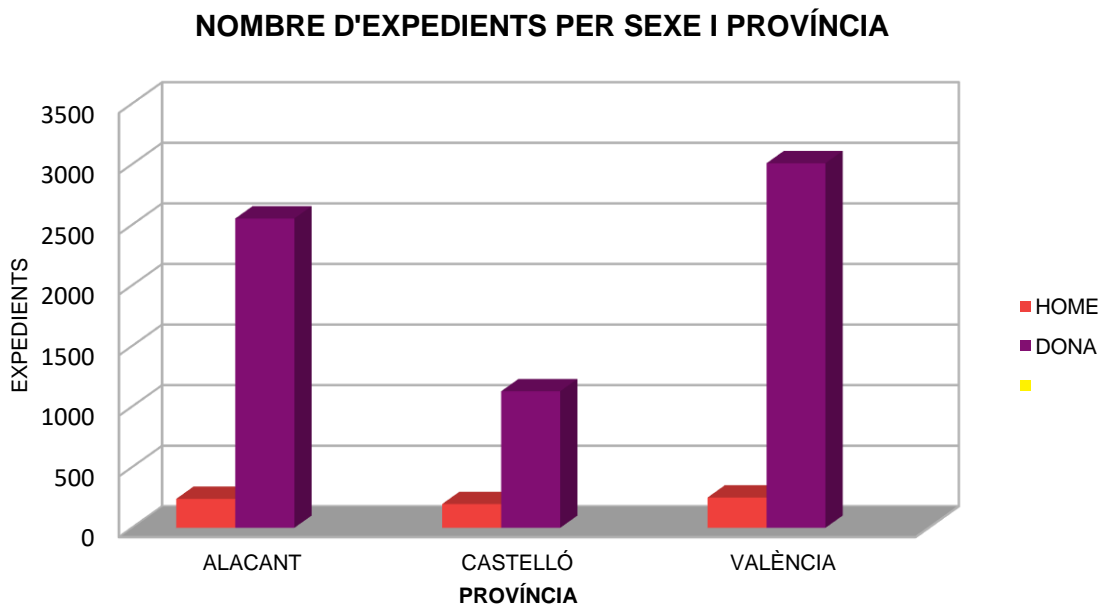
Taula 10. Nombre de fets delictius registrats en 2020, agrupats per província i sexe



d) Nombre total de fets delictius registrats en 2020 agrupats per sexe i província:

PROVÍNCIA	HOMES		DONES		TOTAL CV	
	H	%	D	%	Nre.	%
ALACANT	239	8,56	2.553	91,44	2.792	37,86
CASTELLÓ	196	14,81	1.127	85,19	1.323	17,94
VALÈNCIA	250	7,67	3.009	92,33	3.259	44,2
TOTAL	685	9,29	6.689	90,71	7.374	100

Taula 11. Nombre total de fets delictius registrats en 2020, agrupats per província i sexe



Gràfic 8. Nombre total de fets delictius registrats en 2020, agrupats per província i sexe

3.3.3. Fonts de remissió

En relació amb la font de remissió, i prenent en consideració la xifra de 9.775 registres en 2020, observem que la majoria de les víctimes que acudeixen a les oficines han sigut remeses pels jutjats. Concretament, la derivació s'ha efectuat per aquesta font en 4.368 ocasions, la qual cosa suposa un 44,69% del total de remissions.

Seguidament destaquen les víctimes que han sigut remeses per l'aplicació VioGén, amb un percentatge del 18,96%. En tercer i quart lloc trobem les víctimes que han sigut remeses per part del punt de coordinació i les víctimes que han acudit a l'OAVD per iniciativa pròpia, amb un 12,35% i un 7,08%, respectivament (taula 12, gràfic 9).



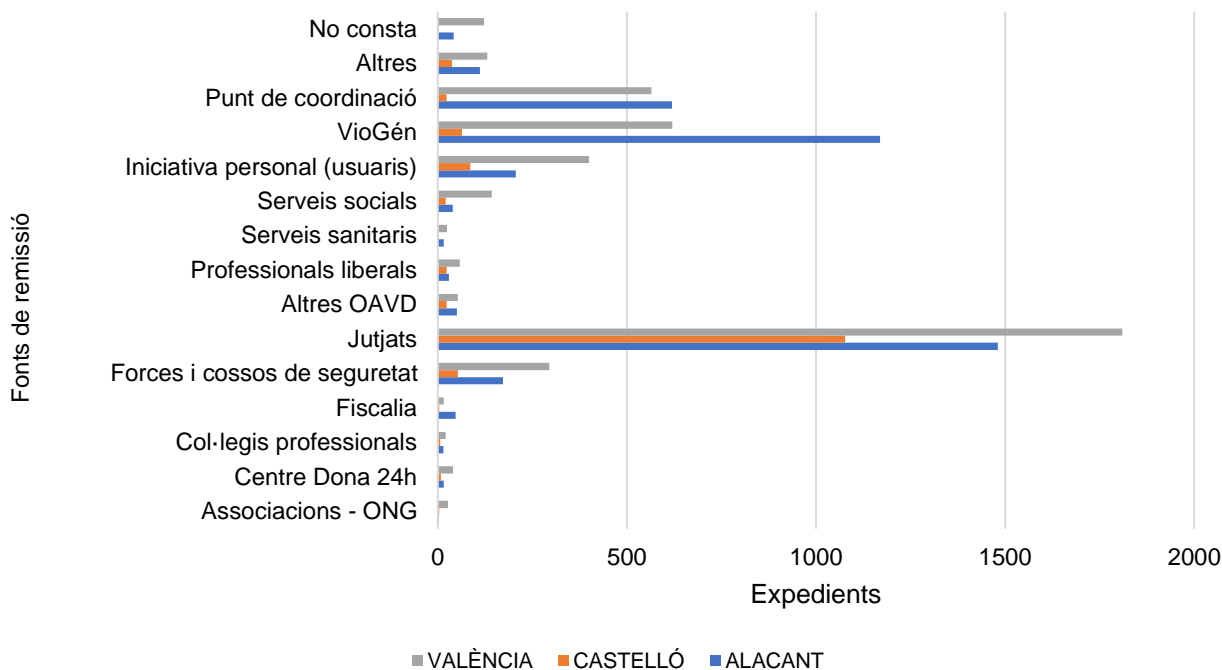
Comparant les dades de 2019 i 2020, la font de remissió que predomina en els dos períodes és la dels jutjats, que ocupa en les dues anualitats un percentatge que se situa entre el 44% (en 2020) i el 66% (en 2019). D'altra banda, cal esmentar l'increment en la remissió per part de l'aplicació VioGén, ja que en anys anteriors no es computaven ni aquestes ni les provinents del punt de coordinació, que ocupen actualment la segona i la tercera posició, de manera que es releguen les forces i cossos de seguretat al cinqué lloc, quan abans estaven en segon lloc. En la resta de les fonts de remissió, pràcticament, no trobem variacions significatives entre les dades de 2019 i les de 2020.

FONT DE REMISSIÓ	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL CV	
				Nre.	%
Associacions - ONG	3	4	27	34	0,35
Centre Dona 24h	16	8	40	64	0,65
Col·legis professionals	15	6	21	42	0,43
Fiscalia	47	4	16	67	0,69
Forces i cossos de seguretat	172	53	295	520	5,32
Jutjats	1.481	1.077	1.810	4.368	44,69
Altres OAVD	50	23	53	126	1,29
Professionals liberals	29	23	58	110	1,13
Serveis sanitaris	16	3	24	43	0,44
Serveis socials	39	21	143	203	2,08
Iniciativa personal (usuaris)	206	86	400	692	7,08
VioGén	1.169	64	620	1.853	18,96
Punt de coordinació	619	23	565	1.207	12,35
Altres	111	38	131	280	2,86
No consta	42	2	122	166	1,7
TOTAL	4.015	1.435	4.325	9.775	100

Taula 12. Fonts de remissió de les víctimes amb expedient registrat en 2020



FONTS DE REMISSIÓ A LES OAVD



Gràfic 9. Fonts de remissió de les víctimes amb expedient registrat en 2020

3.3.4. Derivacions a altres institucions

En 2020, el conjunt d'oficines d'assistència a les víctimes del delictes ha efectuat un total de 1.725 derivacions a altres institucions. Exactament, en un 37,45% dels casos s'ha derivat a serveis socials i en un 20,81% als Centres Dona 24h. Destaca el percentatge de derivacions efectuades a "altres recursos", amb un percentatge de l'11,94%, que es concreta en derivacions a altres recursos de difícil enquadrament en la base de dades (taula 13, gràfic 10).

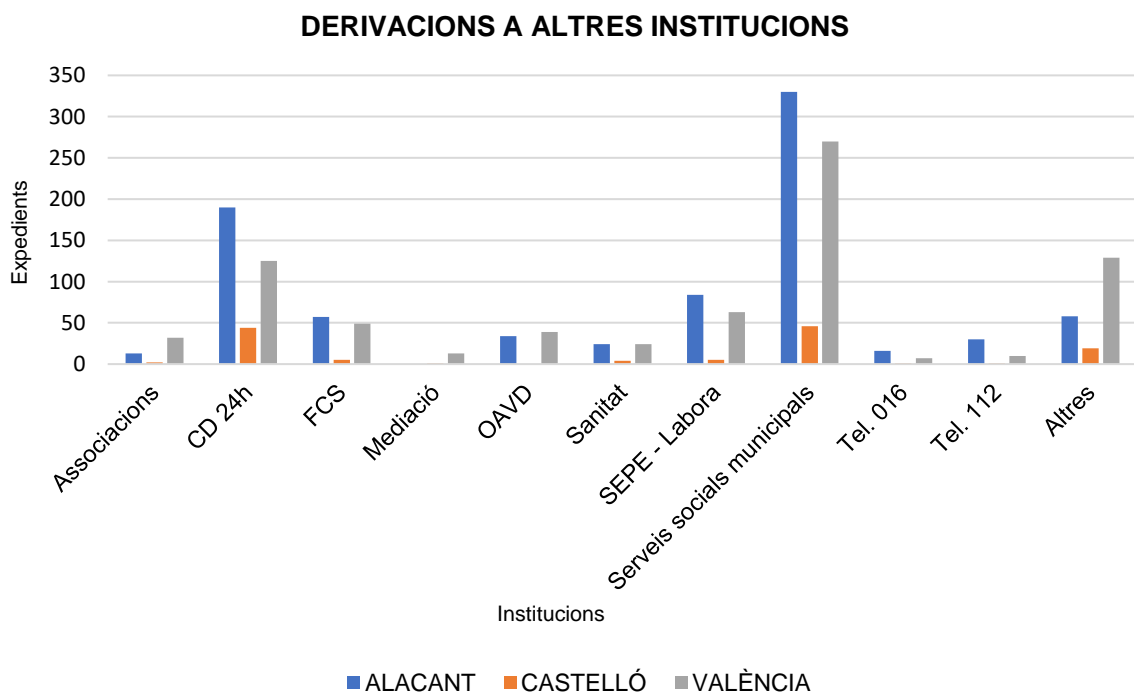
Si comparem les derivacions efectuades en 2019 i 2020, s'ha d'assenyalar el descens de derivacions efectuades pels i per les professionals de les oficines a altres serveis. Mentre que en 2019 es van efectuar 4.107 derivacions, en 2020 s'han realitzat 1.725, la qual cosa suposa un descens del 58%. Això s'explica per l'increment dels i de les professionals que actualment presten els seus serveis en les diferents OAVD, cosa que permet així oferir a les víctimes una atenció individualitzada i integral en l'espai propi de les oficines i evitar desplaçaments innecessaris.

Aquesta circumstància ja es va donar en 2019 respecte de les derivacions efectuades en 2018. Si comparem el total de derivacions efectuades en 2017 (18.243) amb les efectuades en 2020 (1.725) trobem que han disminuït dràsticament, amb un descens del 90,54%.



DERIVACIONS	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL CV	
				Nre.	%
Associacions	13	2	32	47	2,72
Centre Dona 24h	190	44	125	359	20,81
Forces i cossos de seguretat	57	5	49	111	6,43
Mediació	0	1	13	14	0,81
OAVD	34	0	39	73	4,23
Sanitat	24	4	24	52	3,01
SEPE - Labora	84	5	63	152	8,81
Serveis socials municipals	330	46	270	646	37,45
016	16	1	7	24	1,39
112	30	1	10	41	2,38
Altres	58	19	129	206	11,94
TOTAL	836	128	761	1.725	100

Taula 13. Derivacions a altres institucions realitzades l'any 2020



Gràfic 10. Derivacions a altres institucions realitzades l'any 2020



3.4. Activitat de les oficines

3.4.1. Actuacions de les oficines

Al llarg de 2020, els i les professionals de les oficines han realitzat un total de 55.166 intervencions amb víctimes. 30.480 d'aquestes s'han fet amb víctimes que han acudit a les OAVD per primera vegada en 2020 i 24.686 amb víctimes que tenien expedient obert anteriorment i tenen activitat en 2020.

Del total d'actuacions efectuades (55.166), un 52,62% corresponen a tasques relatives al seguiment de la víctima i la seua evolució. Li segueixen les actuacions d'informació o assessorament sobre els tràmits del procediment judicial amb un 12,78% i els acompanyaments amb un 6,41% (*taula 14*).

Analitzant les actuacions per província, observem un nombre d'activitats similar a València i Alacant: 24.362 i 21.583 respectivament. No obstant això, a Castelló aquest nombre es redueix a més de la meitat, amb un total de 9.221 actuacions realitzades per les OAVD (*taula 15, gràfic 11*). Aquest fet podria explicar-se pel nombre de població que té cada província, així com pel nombre d'OAVD amb què compta cada una.¹¹ Mereixen una menció especial les actuacions següents:

- Quant als acompanyaments, destaca l'elevat volum observat a la província de València, on s'ha realitzat un total de 2.217 acompanyaments, davant dels 565 duts a terme a Alacant i 753 a Castelló. Això mateix ocorre amb la gestió d'ajudes econòmiques, en què s'han efectuat 125 activitats d'aquest tipus a València, davant de les 8 i 15 realitzades a Alacant i Castelló, respectivament.
- En relació amb la gestió d'una altre tipus d'ajudes, destaca el nombre d'actuacions efectuades a la província de Castelló, 325, mentre que aquest nombre es redueix a 46 a Alacant i a 114 a València.
- Respecte a les tasques relatives a la informació sobre recursos, orientació psicològica i orientació social, destaquen les realitzades per les oficines de la província d'Alacant, on trobem un nombre d'actuacions molt superior en comparació amb les altres dues províncies. Concretament, s'han efectuat 744 actuacions sobre informació de recursos a Alacant davant de les 48 de Castelló i 469 a València. Així mateix, a Alacant s'han dut a terme 795 orientacions psicològiques; a Castelló, 169, i a València, 687. Quant a l'orientació social, a Alacant s'han efectuat 1.133 orientacions socials i a Castelló i València, 181 i 745, respectivament.

¹¹ Concretament, a Castelló el nombre de població era de 585.590 persones en 2020, i comptava amb tres oficines en 2020. D'altra banda, a Alacant el nombre de persones ascendeix a 1.879.888 (2020) i nou oficines en 2020. Finalment, València comptava amb una població de 2.591.875 persones (2020) i 18 oficines en 2020.

Si comparem les dades d'aquest període amb les de 2019, podem observar la mateixa prevalença d'activitats en els dos períodes: seguiment de la víctima i la seua evolució, informació/assessorament sobre els tràmits del procediment judicial i acompanyaments.

Centrant-nos en el nombre exacte d'activitats, a causa de la pandèmia, cal destacar el descens quantitatiu (que no en percentatge sobre el total anual, ja que es passa d'un 44,87% en 2019 a un 52,62% en 2020) que hi ha hagut en les tasques relatives al seguiment de la víctima, que passen de 33.906 en 2019 a 29.027 en 2020, cosa que suposa un descens del 14,39%. D'altra banda, el nombre de tasques relatives a la informació sobre els tràmits del procediment judicial, així com els acompanyaments, també han disminuït i han passat de 12.152 en 2019 a 7.048 en 2020 en el primer cas, i de 5.588 en 2019 a 3.535 en 2020 en el segon. Tots aquests descensos són, sens dubte, conseqüència directa de les restriccions derivades del COVID-19.

Si observem el pes d'aquestes últimes activitats respecte al còmput global en cada un dels anys, veiem que el percentatge de les actuacions esmentades s'ha vist reduït en 2020. Concretament, del total d'activitats realitzades en 2019, el 16,08% pertany a tasques relatives a la informació sobre el procediment judicial, mentre que en 2020 aquest percentatge és del 12,78%. En relació amb els acompanyaments, la disminució d'aquest percentatge no és tan acusada, i passa d'un 7,40% en 2019 a un 6,41% en 2020.

a) Total d'activitats realitzades en 2020, amb independència de la data d'obertura d'expedient (N = 55.166):

ACTUACIÓ	Noves víctimes 2020	Actuacions en 2020 sobre víctimes de 2018-2019	TOTAL CV	
			Nre.	%
Acompanyaments	2.234	1.301	3.535	6,41
Suport emocional	820	389	1.209	2,19
Assistència jurídica gratuïta	279	90	369	0,67
Derivació a altres serveis/recursos	430	290	720	1,31
Diagnòstic social	18	8	26	0,05
Elaboració d'informes i altres documents	678	329	1.007	1,83
Elaboració de plans de suport psicològic	12	10	22	0,04
Elaboració de plans de suport social	13	4	17	0,03
Elaboració de plans de suport jurídic	33	30	63	0,11
Gestió d'ajudes econòmiques	63	85	148	0,27
Gestió de serveis de traducció/interpretació	30	5	35	0,06
Gestió del lloc d'acolliment	35	12	47	0,09
Gestió d'una altre tipus d'ajudes	277	208	485	0,88



Informació situació penitenciària	792	2.111	2.903	5,26
Informació sobre recursos	943	318	1.261	2,29
Informació sobre tractament	73	39	112	0,2
Informació/assessorament de drets	1.408	453	1.861	3,37
Informació/assessorament sobre indemnitzacions, ajudes	146	129	275	0,5
Informació/assessorament sobre els tràmits del procediment judicial	4.834	2.214	7.048	12,78
Orientació psicològica	1.014	637	1.651	2,99
Orientació social	1.478	581	2.059	3,73
Seguiment de la víctima i la seua evolució	14.107	14.920	29.027	52,62
Sol·licitud de mesures de protecció	140	68	208	0,38
Tramitació de recursos	623	455	1.078	1,95
TOTAL	30.480	24.686	55.166	100

Taula 14. Total d'activitats realitzades en 2020, amb independència de la data d'obertura d'expedient

b) Total d'activitats realitzades en 2020, amb independència de la data d'obertura d'expedient, agrupades per província (N = 55.166):

ACTUACIÓ	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL CV	
				Nre.	%
Acompanyaments	565	753	2.217	3.535	6,41
Suport emocional	551	118	540	1.209	2,19
Assistència jurídica gratuïta	35	265	69	369	0,67
Derivació a altres serveis/recursos	338	44	338	720	1,31
Diagnòstic social	3	8	15	26	0,05
Elaboració d'informes i altres documents	270	91	646	1.007	1,83
Elaboració de plans de suport psicològic	4	1	17	22	0,04
Elaboració de plans de suport social	6	1	10	17	0,03
Elaboració de plans de suport jurídic	2	11	50	63	0,11
Gestió d'ajudes econòmiques	8	15	125	148	0,27
Gestió de serveis de traducció/interpretació	30	3	2	35	0,06
Gestió del lloc d'acolliment	21	11	15	47	0,09

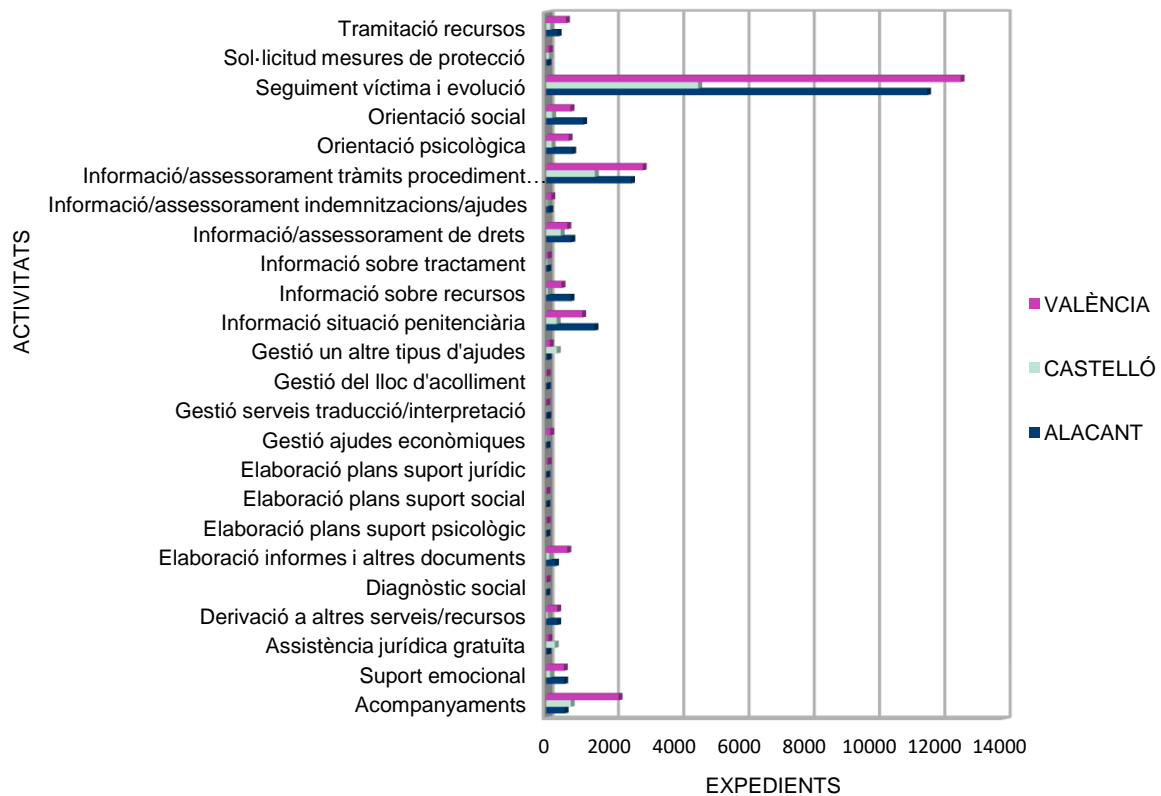


Gestió d'una altre tipus d'ajudes	46	325	114	485	0,88
Informació situació penitenciària	1.480	321	1.102	2.903	5,26
Informació sobre recursos	744	48	469	1.261	2,29
Informació sobre tractament	31	29	52	112	0,2
Informació/assessorament de drets	772	445	644	1.861	3,37
Informació/assessorament sobre indemnitzacions, ajudes	95	25	155	275	0,5
Informació/assessorament sobre els tràmits del procediment judicial	2.597	1.492	2.959	7.048	12,78
Orientació psicològica	795	169	687	1.651	2,99
Orientació social	1.133	181	745	2.059	3,73
Seguiment de la víctima i la seua evolució	11.669	4.658	12.700	29.027	52,62
Sol·licitud de mesures de protecció	37	86	85	208	0,38
Tramitació de recursos	351	121	606	1.078	1,95
TOTAL	21.583	9.221	24.362	55.166	100

Taula 15. Total d'activitats realitzades en 2020 amb independència de la data d'obertura d'expedient, agrupades per província



NOMBRE D'ACTIVITATS PER PROVÍNCIA



Gràfic 11. Total d'activitats realitzades en 2020, amb independència de la data d'obertura d'expedient, agrupades per província

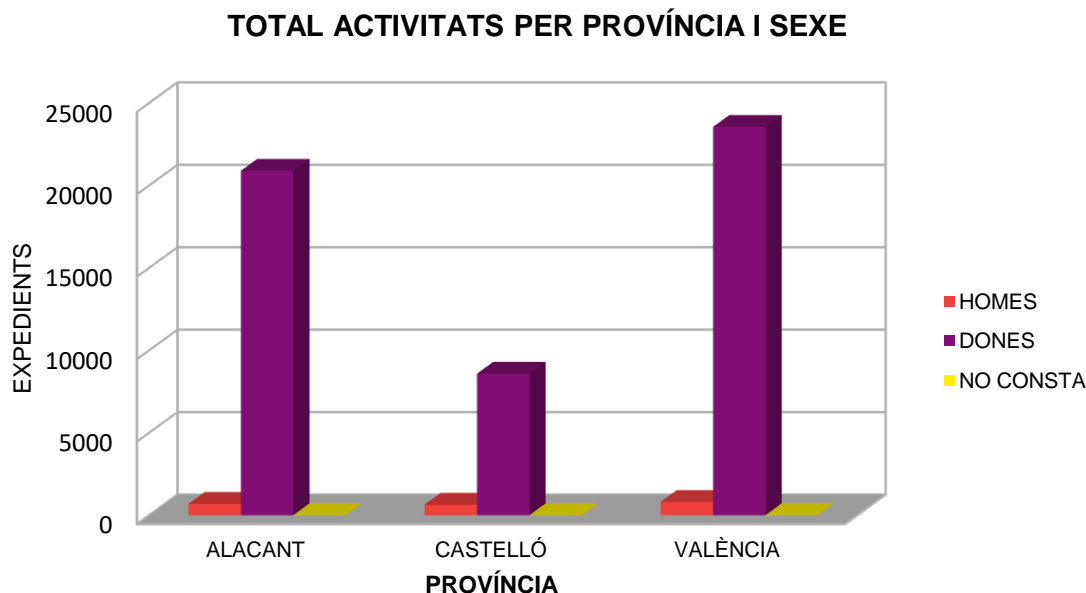
c) Nombre total d'actuacions agrupades per província i sexe:

PROVÍNCIA	HOMES		DONES		NO CONSTA		TOTAL	%
	H	%	D	%	NC	%		
ALACANT	686	3,18	20.891	96,79	6	0,03	21.583	39,12
CASTELLÓ	635	6,89	8.585	93,1	1	0,01	9.221	16,72
VALÈNCIA	804	3,3	23.554	96,68	4	0,02	24.362	44,16
TOTAL	2.125	3,85	53.030	96,13	11	0,02	55.166	100

Taula 16. Nombre total d'actuacions agrupades per província i sexe

En relació amb el sexe de les víctimes sobre les quals s'han efectuat les actuacions esmentades anteriorment, predominen de manera molt significativa les dones sobre els homes, amb un percentatge del 96,13%. Comparant les tres províncies no s'hi observen a penes diferències, encara que el percentatge més baix se situa a la província de Castelló, on les dones representen un 93,1% (taula 16, gràfic 12).

Si comparem aquestes dades amb les de 2019, pràcticament no trobem diferències. En aquest període el percentatge de dones ateses va ser del 88,63%, i no es trobaven tampoc diferències significatives entre províncies.



Gràfica 12. Nombre total d'actuacions agrupades per província i sexe.

3.5. Violència de gènere

La problemàtica de la violència de gènere té un pes fonamental en l'activitat de les diferents OAVD. Durant l'any 2020, la Xarxa d'Oficines ha atés un total de 10.881 víctimes de violència de gènere a la Comunitat Valenciana, amb independència de la data d'obertura d'expedient (*taula 17*).

El total de 10.881 víctimes de violència de gènere es desglossa en 5.524 víctimes assistides per primera vegada en 2020, mentre que les 5.357 actuacions restants corresponen a víctimes de violència de gènere que ja havien sigut ateses per primera vegada en anys anteriors. De manera detallada, les dades són les següents:

- Alacant: 2.332 víctimes de violència de gènere ateses per primera vegada durant 2020 i 2.087 dones amb atenció iniciada en anys anteriors; per tant, el total de víctimes de violència de gènere (VVG d'ara en avant) ateses a Alacant en 2020 ascendeix a 4.419.
- Castelló: 662 víctimes de violència de gènere ateses per primera vegada l'any 2020 i 714 dones amb atenció iniciada en anys anteriors; per tant, el total de VVG ateses a Castelló en 2020 ascendeix a 1.376.



- València: 2.530 víctimes de violència de gènere ateses per primera vegada durant 2020 i 2.556 dones amb atenció iniciada en anys anteriors; per tant, el total de VVG ateses a València en 2020 ascendeix a 5.086.

En relació amb el total de víctimes ateses per primera vegada en 2020 amb independència de la problemàtica delictiva (9.776), cal esmentar que 5.524 ho són de violència de gènere, la qual cosa representa un percentatge del 56,51%. Aquest elevat percentatge pot explicar-se pel fet que les oficines provincials de Castelló, València i Alacant actuen com a punts de coordinació de les ordres de protecció.

En relació amb l'edat de les dones ateses per primera vegada en 2020 (5.524 VVG), el 23,61% es troba en edats compreses entre 31 i 40 anys i el 19,73%, entre 41 i 50 anys; aquests dos grups d'edat són els que més prevalen. Així mateix, un 52,53% d'aquestes dones ha manifestat tindre fills i/o filles.

De les dades anteriors es desprén que el nombre de víctimes de violència de gènere ateses en 2020 ha descendit un 20,37% respecte a l'any 2019 (un total de 13.665 víctimes VG en 2019 davant d'un total de 10.881 en 2020). Aquesta tendència contrasta amb l'alça que es va donar en 2019, on es va passar de 8.965 víctimes de violència de gènere ateses en 2018 a un total de 13.665 víctimes en 2019, la qual cosa ha suposat un increment del 52,43%.

Tenint en compte el total de dones VVG ateses en 2020, amb independència de la data d'obertura d'expedient, el conjunt dels i de les professionals que treballen en la Xarxa OAVD han atés una mitjana de 29,81 víctimes al dia.

Les dades relatives a l'Oficina de Denúncies ja estan incloses en les estadístiques que es mostren al llarg d'aquesta memòria, ja que aquesta oficina està incardinada en la Xarxa d'Oficines de la Generalitat d'Assistència a les Víctimes del Delicte.

3.5.1. Víctimes de violència de gènere desagregades per OAVD

OAVD	NOMBRE D'EXPEDIENTS DE VG OBERTS EN 2020	NOMBRE TOTAL D'EXPEDIENTS 2020	% D'EXPEDIENTS DE VG SOBRE EL TOTAL EXP. 2020	EXPEDIENTS DE 2018/19 AMB ACTIVITAT EN 2020	TOTAL EXPEDIENTS VVG AMB ACTIVITAT EN 2020
Alacant	544	1.107	49,14	354	898
Alcoi	145	244	59,43	206	351
Elx	366	549	66,67	258	624
Elda	112	314	35,67	120	232
Benidorm	136	264	51,52	135	271
Dénia	287	373	76,94	228	515
Torreveija	322	585	55,04	377	699



Orihuela	403	495	81,41	409	812
Ibi	17	87	19,54	-	17
TOTAL ALACANT	2.332	4.018	58,04	2.087	4.419
Castelló	252	605	41,65	224	476
Vila-real	273	572	47,73	339	612
Vinaròs	137	258	53,1	151	288
TOTAL CASTELLÓ	662	1.435	46,13	714	1.376
València	950	1.601	59,34	900	1.850
Alzira	113	159	71,07	178	291
Catarroja	116	203	57,14	192	308
Gandia	101	142	71,13	111	212
Paterna	180	274	65,69	126	306
Sagunt	252	441	57,14	298	550
Sueca	104	182	57,14	83	187
Torrent	145	229	63,32	185	330
Requena	129	247	52,23	141	270
Xàtiva	65	86	75,58	102	167
Utiel	34	121	28,1	54	88
Picassent	41	83	49,4	121	162
Carlet	91	149	61,07	59	150
Llíria	34	90	37,78	6	40
Ontinyent	65	97	67,01	-	65
Massamagrell	51	125	40,8	-	51
Quart de Poble	59	94	62,77	-	59
TOTAL VALÈNCIA	2.530	4.323	58,52	2.556	5.086
TOTAL CV	5.524	9.776	56,51	5.357	10.881

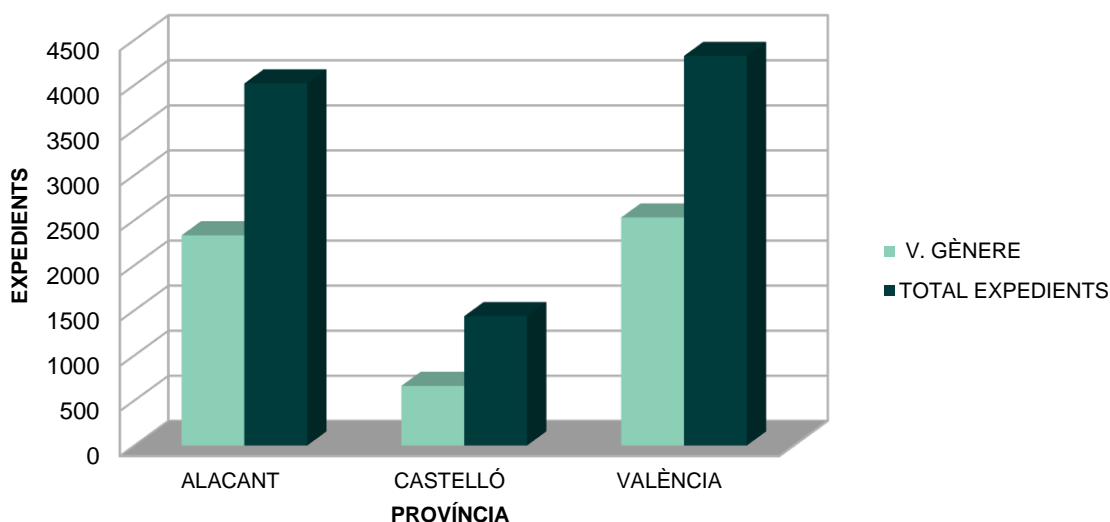
Taula 17. Víctimes de violència de gènere desagregades per oficina

Respecte del total de 9.776 expedients oberts en 2020, 5.524 són de violència de gènere, la qual cosa representa un percentatge del 56,51%. Analitzant aquesta dada en cada una de les províncies, s'observa que la problemàtica de la violència de gènere té un pes major



a la província de València, amb un percentatge del 58,52%. Li segueix quasi empatada la província d'Alacant, on els expedients de violència de gènere representen un 58,04% del total d'expedients oberts en 2020. Finalment, a la província de Castelló és on la problemàtica de la violència de gènere té un menor pes, ja que compta amb un 46,13% d'expedients d'aquest tipus.

NOMBRE D'EXPEDIENTS DE VG EN RELACIÓ AMB EL TOTAL



Gràfic 13. Expedients de violència de gènere oberts en 2020 en relació amb el total d'expedients

Tenint en compte el total de 21.487 víctimes ateses al llarg del 2020, amb independència de la data d'obertura de l'expedient, 10.881 són de violència de gènere, la qual cosa representa un 50,64% respecte del total.

Considerant el que representa la problemàtica de la violència de gènere sobre el total de l'activitat de les OAVD, s'observa que l'any 2020 hi ha hagut un descens significatiu en aquesta dada, ja que s'ha passat d'un 66,27% en 2019 a un 50,64% en 2020 derivat, probablement, de la situació de la pandèmia.

3.5.2. Total de víctimes de violència de gènere ateses en 2020 desagregades per edats

En relació amb l'edat de les dones víctimes de violència de gènere ateses en 2020, preval el rang d'edat situat entre 31 i 40 anys, que representa un 23,61% del total. Li segueixen les dones amb edats compreses entre els 41 i 50 anys, amb un 19,73%. Finalment, trobem el rang d'edat entre els 18 i 25 anys, amb un 12,71% (*taula 18, gràfic 14*).

Si comparem aquestes dades amb les obtingudes en el període de 2019, pràcticament no s'observen diferències. En els dos períodes i amb percentatges molt similars predominen els grups d'edat de 31 a 40 anys i de 41 a 50 anys. No obstant això, es pot esmentar un

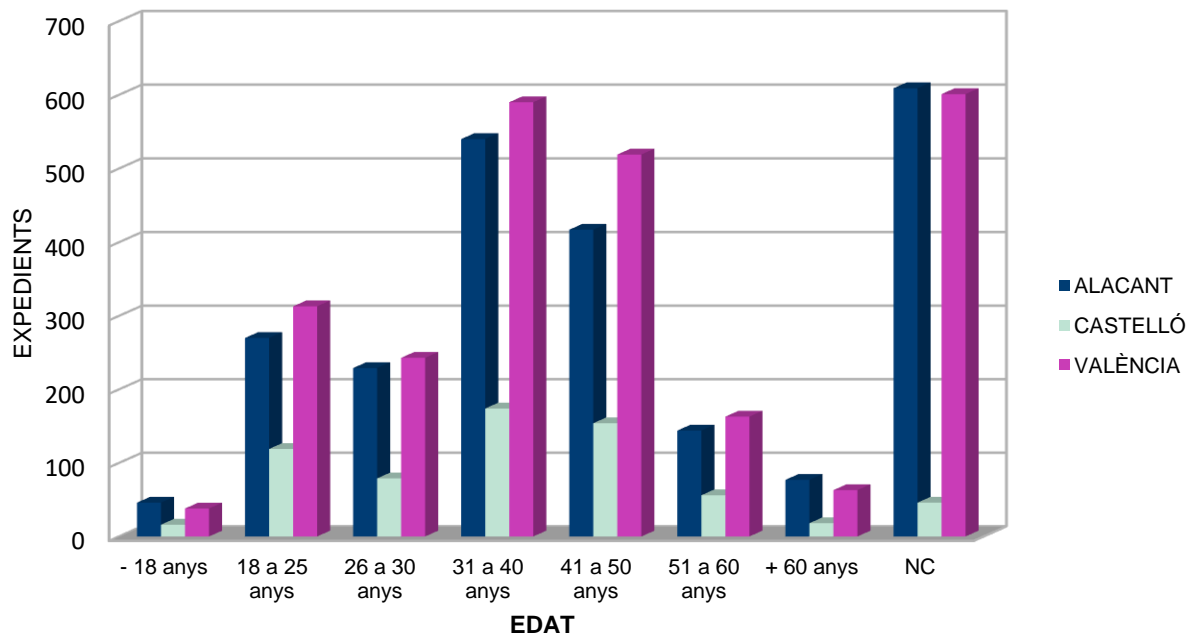


lleuger descens en el rang d'edat dels 18 als 25 anys, que passa d'un 14,17% en 2019 a un 12,71% en 2020.

EDATS	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL CV	
				Nre.	%
- 18 anys	46	16	38	100	1,81
18 a 25 anys	270	119	313	702	12,71
26 a 30 anys	229	79	243	551	9,97
31 a 40 anys	540	174	590	1.304	23,61
41 a 50 anys	417	154	519	1.090	19,73
51 a 60 anys	144	56	163	363	6,57
+ 60 anys	77	18	63	158	2,86
NC	609	46	601	1.256	22,74
TOTAL	2.332	662	2.530	5.524	100

Taula 18. Edat de les víctimes de violència de gènere amb expedient obert en 2020

DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE PER EDATS



Gràfic 14. Edat de les víctimes de violència de gènere amb expedient obert en 2020



3.5.3. Descendència de les dones víctimes de violència de gènere amb expedient obert en 2020

Del total de víctimes de violència de gènere ateses per primera vegada en 2020, més de la meitat han manifestat tindre fills i filles (52,53%). Se observen algunes diferències entre províncies, mentre que el percentatge de Castelló és clarament superior a la resta (*taula 19*).

PROVÍNCIA	TOTAL VÍCTIMES VVG AMB FILLS/ES	TOTAL VÍCTIMES VVG	% DE VÍCTIMES VVG AMB FILLS/ES
ALACANT	1.129	2.332	48,41
CASTELLÓ	401	662	60,57
VALÈNCIA	1.372	2.530	54,23
TOTAL	2.902	5.524	52,53

Taula 19. Descendència de les dones víctimes de violència de gènere amb expedient obert en 2020

3.6. Mesures de protecció¹²

El nombre de mesures de protecció registrades sobre víctimes amb les quals es realitza seguiment l'any 2020 ha sigut de 7.890 mesures, 6.077 de víctimes registrades en les OAVD i 1.813 de víctimes registrades en l'aplicació d'ordres de protecció.

Quant a les **mesures i ordres de protecció** registrades sobre víctimes amb expedient obert en l'aplicació informàtica de les OAVD durant el període des de l'1 de gener al 31 de desembre de 2020, destaquen les dades següents: 1.846 ordres de protecció concedides (el 30,38% respecte al total de mesures), 1.583 mesures cautelars atorgades (26,05%) i 1.855 mesures de protecció acordades directament en sentència (30,52%). Així mateix, s'ha decretat presó provisional per al presumpte autor del delictes en 46 ocasions (0,76%, sempre respecte al total de les mesures) (*taula 20, gràfic 15*).

Respecte a les **mesures i ordres de protecció** aplicades sobre víctimes amb expedient obert, en aquest cas, **en l'aplicació destinada a la gestió de les ordres de protecció**, destaquen les dades següents: 605 mesures de protecció acordades directament en sentència (33,37%), 452 mesures cautelars atorgades (24,93%) i 537 ordres de protecció concedides (29,61% del total de mesures) (*taula 21, gràfic 16*).

¹² Tenim, d'una banda, les mesures de protecció registrades sobre víctimes amb expedient obert en l'aplicació informàtica de les OAVD (apartat 9.1), i d'una altra, les mesures de protecció registrades sobre víctimes amb expedient obert en l'aplicació relativa a les ordres de protecció (apartat 9.2). Les dues dades són independents, és a dir, no hi ha duplictat d'expedients.



MESURES DE PROTECCIÓ		ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL CV	
					Nre.	%
Mesures civils (art. 544 <i>quinquies</i>)		1	1	2	4	0,07
Mesures cautelars (art. 544 <i>bis</i>)		611	69	903	1.583	26,05
Mesures acordades en jutjat penal o Audiència		186	174	167	527	8,67
Mesures de protecció acordades directament en sentència		818	362	675	1.855	30,52
No sol·licitades per la víctima i acordades d'ofici		2	4	17	23	0,38
Ordre de protecció (art. 544 <i>ter</i>)	Amb mesures civils	151	59	197	407	6,7
	Amb mesures penals	474	194	478	1.146	18,86
	Amb mesures civils i penals	118	50	125	293	4,82
	Sol·licitada no concedida	5	8	10	23	0,38
Cancel·lades i complides		86	3	81	170	2,8
Presó provisional (art. 502 LECrim)		5	27	14	46	0,76
TOTAL C.V.		2.457	951	2.669	6.077	100

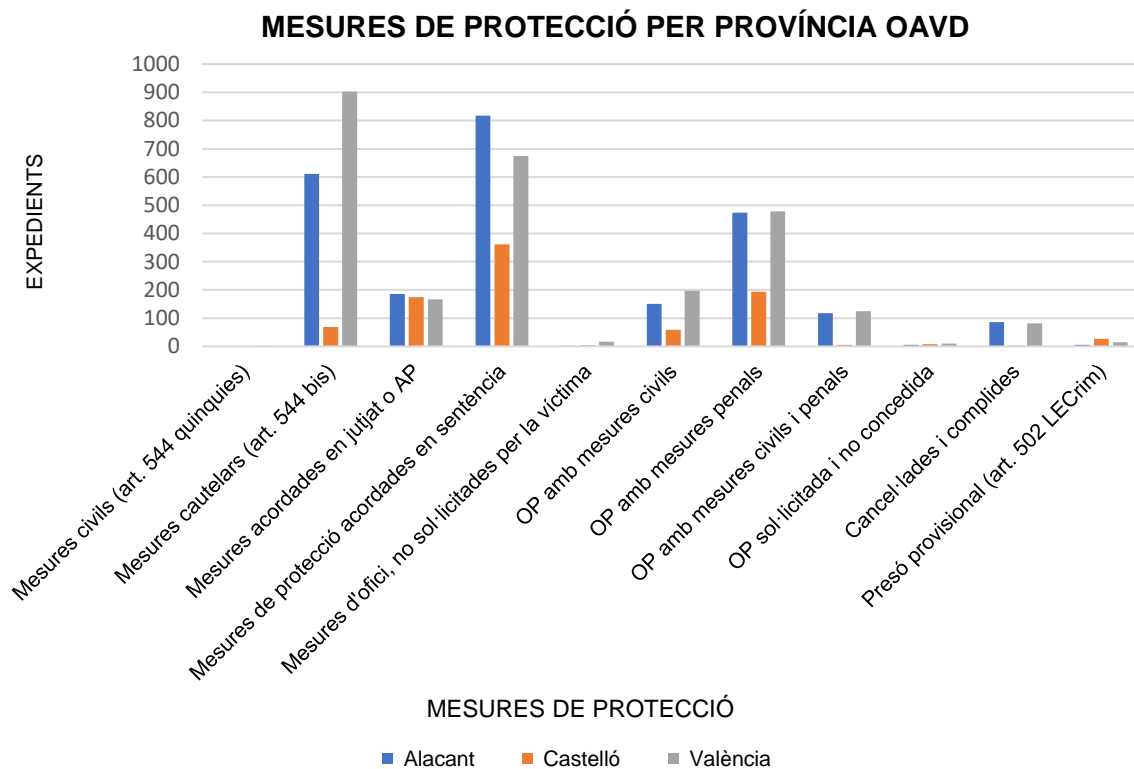
Taula 20. Nombre de mesures de protecció sobre víctimes amb expedient OAVD

MESURES DE PROTECCIÓ	ALACANT		CASTELLÓ		VALÈNCIA		TOTAL CV	
	Exp. obert 2020	Exp. anys anteriors	Exp. obert 2020	Exp. anys anteriors	Exp. obert 2020	Exp. anys anteriors	Nre.	%
Mesures civils (art. 544 <i>quinquies</i>)	-	1	-	-	4	-	5	0,28
Mesures cautelars (art. 544 <i>bis</i>)	309	15	-	-	118	10	452	24,93
Mesures acordades en jutjat penal o Audiència	101	23	1	-	13	5	143	7,89
Mesures de protecció acordades directament en sentència	450	61	4	1	77	12	605	33,37

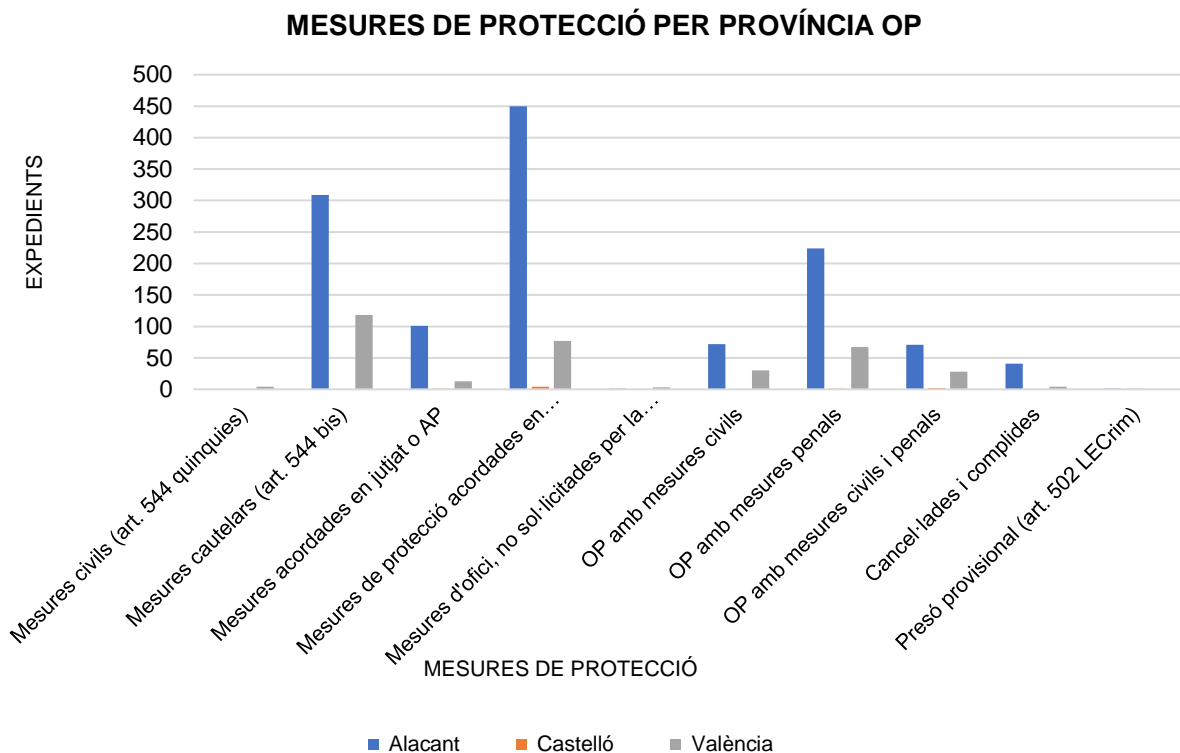


No sol·licitades per la víctima i acordades d'ofici		1	1	-	-	3	-	5	0,28
Ordre de protecció (art. 544 ter)	Amb mesures civils	72	11	-	-	30	2	115	6,34
	Amb mesures penals	224	15	1	-	67	6	313	17,26
	Amb mesures civils i penals	71	5	2	1	28	2	109	6,01
Cancel·lades i complides		41	19	-	-	4	-	64	3,53
Presó provisional (art. 502 LECrim)		1	-	1	-	-	-	2	0,11
TOTAL		1.270	151	9	2	344	37	1.813	100
TOTAL CV		1.421		11		381			

Taula 21. Nombre de mesures de protecció amb actuacions en 2020 sobre víctimes amb expedient OP



Gràfic 15. Mesures de protecció aplicades a víctimes amb expedient obert en 2020 en OAVD



Gràfic 16. Mesures de protecció aplicades a víctimes amb expedient obert en 2020 en OP

3.7. Oficina de Denúncies i Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere

L'Oficina de Denúncies i Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere és una experiència pilot que du a terme el Ministeri de l'Interior en col·laboració amb la Generalitat Valenciana. Es va posar en marxa a la província de València el 15 d'abril de 2019 amb l'objectiu de facilitar a les víctimes de violència de gènere tots els recursos necessaris en el tràmit de presentació de la denúncia, així com el de prestar una assistència integral i multidisciplinària a aquestes dones. L'Oficina de Denúncies està incardinada en l'OAVD provincial de València i està situada a la Ciutat de la Justícia. Aquesta oficina s'integra pels professionals següents:

- 11 agents del Cos Nacional de Policia adscrita a la Comunitat Valenciana, amb una sotsinspectora.
- 6 equips psicosocials formats cada un per un psicòleg/òloga i un treballador/a social de la Xarxa d'Oficines de la Generalitat.
- Personal de l'Institut de Medicina Legal i Ciències Forenses de València.

En suma, l'atenció es presta per un equip multidisciplinari especialitzat en l'assistència a les víctimes de violència de gènere. Així mateix, compten amb el suport directe dels professionals que presten serveis a l'OAVD de València, com també amb els professionals d'altres OAVD, que inclouen professionals del dret, a més de psicòlegs/òlogues i treballadors/es socials.



Amb data 31 de desembre de 2020, des de l'Oficina de Denúncies s'havien efectuat 226 assistències a víctimes sense denúncia i s'havien tramitat 254 atestats, la qual cosa representa un total de **480 dones víctimes de violència de gènere** ateses pels professionals d'aquesta oficina en el període d'un any.

D'aquest total de dones ateses, 129 van ser traslladades a diferents llocs, com ara serveis sanitaris, casa d'acolliment, al mateix domicili de la víctima, entre altres.

A més, en relació amb el nivell de risc estimat en el sistema VioGén, cal assenyalar que 105 víctimes van obtindre una qualificació de risc extrem, alt o mitjà.

A conseqüència d'això, 293 presumptes agressors van ser identificats i es van traslladar els atestats d'aquests casos a les comissaries corresponents per a la pràctica de diligències d'investigació i/o detenció del denunciat. De la mateixa manera, gràcies al treball efectuat pel personal de l'Oficina de Denúncies es va detindre 25 presumptes agressors.

Finalment, destaca que es van realitzar 128 serveis de protecció cap a les víctimes de violència de gènere. Aquesta protecció la van dur a terme agents adscrits a l'Oficina de Denúncies fins que es va produir la detenció de l'agressor o fins que es va activar la protecció per part de la comissaria corresponent.

En relació amb el treball d'aquesta oficina, és necessari esmentar algunes dades obtingudes en la realització d'una investigació sobre el seu funcionament.

Del perfil de les víctimes que acudeixen a l'Oficina de Denúncies a interposar denúncia es desprén que la majoria són dones espanyoles d'edats compreses entre els 31 i els 50 anys. Respecte als presumptes agressors, destaca que el perfil coincideix en gran manera amb la nacionalitat i edat de les víctimes.

En definitiva, els resultats exposats mostren l'important paper que exerceix l'Oficina de Denúncies, ja que constitueix un servei únic que permet a la víctima interposar la denúncia i rebre una assistència integral des d'aquell primer moment, ja que compta amb agents de la policia i també amb professionals de la psicologia i del treball social.

3.8. Activitat de les OAVD i de l'Oficina de Denúncies durant l'estat d'alarma

Durant el període de 99 dies d'estat d'alarma, del 14 de març fins al 20 de juny, l'activitat de les OAVD i de l'Oficina de Denúncies a la Comunitat Valenciana va prosseguir.

3.8.1. Víctimes del delictes assistides

El nombre total de **víctimes assistides** pel personal de la Xarxa d'Oficines de la Generalitat durant el període esmentat (*taula 22*) ascendeix a **5.819 a les tres províncies**. Aquesta dada correspon a la suma de les atencions a víctimes a les quals es va obrir expedient **per primera vegada (1.341)**, a víctimes que ja comptaven amb **expedient obert amb anterioritat (3.325)** i, finalment, a víctimes sense expedient associat (1.153).



Quant al desglossament per províncies, destaca la de València, amb 2.757 víctimes assistides, seguida d'Alacant (2.100) i, finalment, de Castelló (962).

PROVÍNCIA	ASSISTÈNCIES A VÍCTIMES AMB EXPEDIENT ASSOCIAT		ATENCIIONS A VÍCTIMES SENSE EXPEDIENT ASSOCIAT	TOTAL
	ALTA NOU EXPEDIENT	AMB EXPEDIENT JA REGISTRAT		
ALACANT	575	1.350	175	2.100
CASTELLÓ	228	495	239	962
VALÈNCIA	477	1.480	713	2.670
O. DENÚNCIES	61	-	26	87
TOTAL	1.341	3.325	1.153	5.819

Taula 22. Nombre total de víctimes assistides durant el període d'alarma

La mitjana de víctimes assistides durant el període de l'estat d'alarma era de **411 a la setmana** (59 víctimes al dia) a tota la Comunitat Valenciana, mentre que en 2019 la mitjana setmanal de víctimes assistides va ser de 503 (72 al dia). Si es comparen aquestes dades, s'observa una diferència de 92 víctimes del delictes assistides per setmana, és a dir, un percentatge de **disminució del 18,29%** (taula 23).

PROVÍNCIA	TOTAL ASSISTÈNCIES 2019	MITJANA ASSISTÈNCIES/SETMANA		≠	% DISMINUCIÓ
		2019	ESTAT ALARMA		
ALACANT	9.620	184	148	-36	-19,57%
CASTELLÓ	5.203	100	68	-32	-32,00%
VALÈNCIA	11.417	219	195	-24	-10,96%
TOTAL	26.240	503	411	-92	-18,29%

Taula 23. Comparativa entre les assistències setmanals per província

Respecte a l'atenció a víctimes amb expedient associat obert durant el període analitzat, **el total setmanal és de 95 nous expedients** entre les tres províncies. En comparació amb el registre de nous expedients l'any 2019 (14.773 víctimes per primera vegada, és a dir, una mitjana setmanal de 283 víctimes), l'atenció es **redueix en un 66,43%**, en passar de 283 víctimes en 2019 a 95 durant el període de l'estat d'alarma. Encara que la disminució és significativa a les tres províncies, és més acusada a la de València (70,08%), seguida d'Alacant i Castelló, que presenten un descens del 64,04% i del 61,90%, respectivament (taula 24).



PROVÍNCIA	MITJANA SETMANAL ALTA NOUS EXPEDIENTS		≠	% DISMINUCIÓ
	2019	ESTAT ALARMA		
ALACANT	114	41	-73	-64,04%
CASTELLÓ	42	6	-26	-61,90%
VALÈNCIA	127	38	-89	-70,08%
TOTAL	283	95	-188	-66,43%

Taula 24. Comparativa entre l'obertura de nous expedients per setmana i província

Quant al sexe de les víctimes ateses, el 96,79% són dones (4.516). En 2019 el percentatge de dones assistides va ser del 85,32%, és a dir, durant l'estat d'alarma es va produir un increment d'11,47 punts.

PROVÍNCIA	DONA		HOME		NC		TOTAL	
	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%	Nre.	%
ALACANT	1.866	96,94%	57	2,96%	2	0,10%	1.925	100
CASTELLÓ	689	95,30%	33	4,56%	1	0,14%	723	100
VALÈNCIA	1.961	97,18%	57	2,82%	0	0,00%	2.018	100
TOTAL	4.516	96,79%	147	3,15%	3	0,06%	4.666	100

Taula 25. Nombre de víctimes assistides segons sexe i província

3.8.2. Víctimes de violència de gènere (VVG)

PROVÍNCIA	ASSISTÈNCIES A VÍCTIMES VG AMB EXPEDIENT ASSOCIAT		TOTAL
	ALTA NOU EXPEDIENT	AMB EXPEDIENT JA REGISTRAT	
ALACANT	333	1.051	1.384
CASTELLÓ	152	402	554
VALÈNCIA	325	1.203	1.528
TOTAL	810	2.656	3.466

Taula 26. Víctimes de violència de gènere (VVG) assistides durant aquest període

Durant els més de tres mesos en situació d'estat d'alarma es va assistir un total de **3.466 dones víctimes de violència de gènere**, de les quals només el 23,37% (**810**) eren noves víctimes, atés que la majoria, 2.656 (76,63%), ja comptaven amb expedient registrat prèviament. La proporció de VVG assistides respecte del total de víctimes, amb expedient i sense (5.819), és del 59,56% (taula 28).



PROVÍNCIA	VÍCTIMES AMB EXPEDIENT	VÍCTIMES VG	
	TOTAL	TOTAL	% SOBRE TOTAL VÍCTIMES ASSISTIDES
ALACANT	1.925	1.384	71,90%
CASTELLÓ	723	554	76,63%
VALÈNCIA	2.018	1.528	75,72%
TOTAL	4.666	3.466	74,28%

Taula 27. Nombre total de víctimes assistides i percentatge de víctimes de violència de gènere assistides en relació amb el total durant l'estat d'alarma.

El percentatge que representen els casos de violència de gènere respecte del total de víctimes assistides en aquest període (59,56%) s'incrementa si la comparació s'efectua, amb independència de la problemàtica delictiva, respecte del total de dones assistides, i en aquest cas suposa el 76,75% (taula 28). De la mateixa manera, aquesta proporció s'incrementa si el percentatge s'obté tenint en compte, únicament, les víctimes amb expedient assistides. En concret, les víctimes de violència de gènere (3.466) representen un 74,28% si es compara amb el nombre de víctimes amb expedient assistides (4.666).

PROVÍNCIA	DONES VÍCTIMES DELICTE ASSISTIDES	VÍCTIMES VG	≠	% VVG SOBRE TOTAL DONES ASSISTIDES
ALACANT	1.866	1.384	482	74,17%
CASTELLÓ	689	554	135	80,41%
VALÈNCIA	1.961	1.528	433	77,92%
TOTAL	4.516	3.466	1.050	76,75%

Taula 28. Percentatge de víctimes de violència de gènere assistides en relació amb el total de dones assistides durant l'estat d'alarma

La dada setmanal de víctimes de violència de gènere assistides va ser de 245 (35 VVG/dia). En 2019, en un període de temps similar, la mitjana va ser de 262 víctimes (38 VVG/dia). Per tant, l'assistència a les víctimes de violència de gènere, en mitjana setmanal, es va reduir en un 6,49% (taula 29).

PROVÍNCIA	TOTAL ASSISTÈNCIES AMB EXPEDIENT	MITJANA ASSISTÈNCIES VVG/SETMANA AMB EXPEDIENT		≠	% AUGMENT/DISMINUCIÓ
		2019	ESTAT ALARMA		
ALACANT	4.960	95	98	3	3,16%
CASTELLÓ	2.033	39	39	0	0,00%
VALÈNCIA	6.672	128	108	-20	-15,63%
TOTAL	13.665	262	245	-17	-6,49%



Taula 29. Comparativa mitjana setmanal sobre les assistències al total de VVG amb expedient associat

Destaca el descens tan acusat produït en l'assistència a noves víctimes de violència de gènere. De fet, la mitjana setmanal de les VVG assistides per primera vegada, durant aquest període de l'estat d'alarma, va ser de 58, mentre que en 2019 les VVG assistides per primera vegada van ser 9.161, una dada que ofereix una mitjana setmanal de 176. Per tant, la **mitjana setmanal de VVG** assistides per primera vegada passa de 176 dones en 2019 a 58 durant l'estat d'alarma, la qual cosa representa un **descens del 67,05%**. És a dir, si únicament es tenen en compte les VVG assistides per primera vegada durant el període de l'estat d'alarma, en comparació amb 2019, aquesta dada va caure en un 67,05% (taula 31).

PROVÍNCIA	TOTAL ALTA NOUS EXPEDIENTS VG 2019	MITJANA ASSISTÈNCIES VVG/SETMANA AMB EXPEDIENT ASSOCIAT		≠	% DISMINUCIÓ
		2019	ESTAT ALARMA		
ALACANT	3.425	66	24	-42	-63,64%
CASTELLÓ	1.113	21	11	-10	-47,62%
VALÈNCIA	4.623	89	23	-66	-74,16%
TOTAL	9.161	176	58	-118	-67,05%

Taula 30. Comparativa mitjana setmanal sobre les assistències a VVG amb nou expedient obert.

3.8.3. Actuacions a les oficines

ACTUACIONS	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL	%
Acompanyament	27	94	141	262	2,46
Suport emocional	60	11	80	151	1,41
Assistència jurídica gratuïta	4	37	14	55	0,52
Derivació a altres serveis/recursos	46	8	57	111	1,04
Diagnòstic social	1	1	3	5	0,05
Elaboració d'informes i altres documents	25	3	91	119	1,12
Elaboració de plans de suport psicològic	0	0	4	4	0,04
Elaboració de plans de suport social	0	0	5	5	0,05
Elaboració de plans de suport jurídic	0	0	7	7	0,06
Gestió de les ajudes econòmiques corresponents	2	9	16	27	0,25
Gestió dels serveis de traducció i interpretació	1	0	0	1	0,009
Gestió del lloc d'acolliment	2	3	7	12	0,11
Gestió d'una altre tipus d'ajudes	7	58	14	79	0,74



Informació situació penitenciària	323	53	228	604	5,66
Informació sobre recursos	140	7	83	230	2,16
Informació sobre tractament	6	0	9	15	0,14
Informació/assessorament de drets	108	57	96	261	2,45
Informació/assessorament sobre indemnització/ajudes	17	2	40	59	0,55
Informació/assessorament sobre els tràmits del procediment judicial	371	214	475	1.060	9,94
Orientació psicològica	56	29	141	226	2,12
Orientació social	240	21	174	435	4,08
Seguiment de la víctima i la seua evolució	2.750	1.194	2.802	6.746	63,25
Sol·licitud de les mesures de protecció	6	15	13	34	0,32
Tramitació de recursos	25	9	123	157	1,47
TOTAL	4.217	1.825	4.623	10.665	100

Taula 31. Actuacions de la Xarxa d'OAVD durant l'estat d'alarma

Durant els 99 dies de vigència de l'estat d'alarma, el conjunt d'OAVD de la Generalitat va registrar **un total de 10.665 actuacions** (taula 32), la qual cosa ofereix una mitjana de **108 actuacions diàries**. Això suposa un descens (47,83%) en comparació amb 2019, on la mitjana era de 207 actuacions diàries. En relació amb el tipus d'actuació duta a terme, destaca la relativa **al seguiment de la víctima i la seua evolució**, perquè representa un 63,25% (6.746) respecte al total d'actuacions. Si es compara aquesta dada amb la de 2019, s'observa un increment substancial en aquest servei, ja que en un període equivalent la representació era del 44,87%.

A aquesta actuació li segueix, encara que a molta distància, la relativa a la informació i/o assessorament sobre tràmits del procediment judicial, amb 1.060 actuacions (9,94% del total), i la relativa a la informació sobre la situació penitenciària del victimari, amb 604 (5,66%). Durant aquest període, es va realitzar un total de 28 informes d'avaluació individualitzada a VVG per a la valoració de la seua vulnerabilitat, amb la finalitat d'emetre la proposta d'adopció de mesures de protecció. La mitjana d'elaboració d'aquests informes durant l'any 2019 va ser de 6 informes setmanals, i la mitjana en aquest període se situa en 3 informes setmanals.

Si ens fixem en les dades sobre les vies d'accés de les víctimes als serveis prestats a les OAVD (taula 32), les fonts de remissió que predominen són els jutjats i el sistema VioGén. En concret, un 39,52% de les víctimes assistides van ser traslladades pels jutjats que estaven en funcionament durant aquest període i un 38,18% procedien del seguiment realitzat per mitjà de la informació facilitada diàriament per l'aplicació VioGén.



ACTUACIONS	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL	%
Associacions - ONG	0	0	6	6	0,45
Forces i cossos de seguretat	19	6	40	65	4,85
Jutjats	161	181	188	530	39,52
Una altra OAVD	19	10	11	40	2,98
Professionals liberals	3	1	6	10	0,75
Serveis sanitaris	1	0	4	5	0,37
Serveis socials	6	1	15	22	1,64
Usuaris/àries	8	4	51	63	4,70
VioGén	320	22	170	512	38,18
Col·legis professionals	0	0	3	3	0,22
Fiscalia	6	0	4	10	0,75
Centre Dona 24h	4	0	10	14	1,04
Altres	18	3	21	42	3,13
NC	10	0	9	19	1,42
TOTAL	575	228	538	1.341	100

Taula 32. Fonts de remissió segons província

Durant l'estat d'alarma també es van comunicar a les oficines **1.203 mesures de protecció** (taula 33), 12 per dia i 85 setmanals, que suposen una **reducció del 36,09%** respecte al mateix període de l'any 2019, on la mitjana setmanal era de 133 (taula 34).

MESURES DE PROTECCIÓ	ALACANT	CASTELLÓ	VALÈNCIA	TOTAL	%
Mesura acordada en jutjat penal o Audiència	33	29	18	80	6,65
Mesures cautelars 544 bis	155	12	222	389	32,34
Mesura acordada directament en sentència	105	65	90	260	21,61
No sol·licitada per la víctima i atorgada d'ofici	0	2	3	5	0,42
Ordre de protecció amb mesures civils 544 ter	37	20	37	94	7,81
Ordre de protecció amb mesures penals 544 ter	93	81	86	260	21,61
Ordre de protecció amb mesures penals i civils 544 ter	24	19	31	74	6,15
Presó provisional 502 LECrim	1	3	5	9	0,75
Cancel·lades i complides	13	1	7	21	1,75
OP sol·licitada i no concedida	0	8	3	11	0,91
TOTAL	461	240	502	1.203	100

Taula 33. Mesures de protecció acordades i amb seguiment efectuat durant aquest període



PROVÍNCIA	MITJANA SETMANAL ALTA NOUS EXPEDIENTS AMB ORDRE PROTECCIÓ		≠	% AUGMENT/DISMINUCIÓ
	2019	ESTAT ALARMA		
ALACANT	50	33	-17	-63,64%
CASTELLÓ	16	17	1	-47,62%
VALÈNCIA	67	35	-32	-74,16%
TOTAL	133	85	-48	-67,05%

Taula 34. Comparativa setmanal en relació amb les ordres de protecció

4. Balanç d'actuacions: anàlisi i valoració del funcionament de les oficines d'assistència a les víctimes del delictes

En aquest apartat assenyalarem les principals implicacions que ha tingut el model de funcionament actual de les oficines d'assistència a les víctimes del delictes durant els tres anys que porta en funcionament, així com la valoració de les actuacions realitzades.

4.1. El model d'assistència a les víctimes del delictes de la Comunitat Valenciana

El govern de la Generalitat ha desenvolupat una xarxa d'oficines d'assistència a les víctimes del delictes. L'objectiu de la xarxa és facilitar a les víctimes i als testimonis no sols els recursos necessaris per a garantir la seua seguretat, sinó també oferir-los una assistència integral i especialitzada. En aquest sentit, les OAVD proporcionen, a més de l'assistència lletrada, assessorament psicològic i social.

Així, la finalitat de les oficines és prestar informació, assistència i/o atenció coordinada a víctimes de delictes, testimonis i persones en situació de risc a conseqüència del seu contacte circumstancial amb el delictes. Destaca que les OAVD presten una assistència integral a les víctimes no sols al llarg del procediment judicial, sinó també amb posterioritat a la terminació.

Aquest model es caracteritza per la implantació d'un servei de caràcter públic, gratuït i multidisciplinari. Concretament, el model actual està definit per les línies d'actuació següents:

- **Implantació d'una xarxa d'oficines de caràcter públic**, adscrita a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública. Les oficines que integren la Xarxa depenen orgànicament i funcionalment de la Direcció General de Reformes Democràtiques i Accés a la Justícia.
- **Accessibilitat i proximitat**. Es persegueix que el servei estiga a l'abast de totes les persones amb independència del seu lloc de residència. Amb la finalitat d'aconseguir aquest objectiu, s'han implantat oficines d'assistència a les víctimes distribuïdes per gran part del territori de la Comunitat Valenciana.



El conjunt d'oficines de la xarxa se situa en seu judicial, de manera que es permet així la proximitat entre les víctimes i la resta d'operadors jurídics i socials. Les oficines tenen un horari ampli d'atenció al públic, coincidint amb els horaris dels serveis de guàrdia, en particular, dels jutjats de violència sobre la dona.

Des de la Generalitat, s'ha incidit en la millora de la gestió del servei dotant-lo d'eficàcia i qualitat. Per a això, s'han augmentat els recursos, tant humans com materials.

En aquest sentit, el model que es va inaugurar al febrer de 2018 amb 21 oficines ja comptava amb 30 al desembre de 2020. Al llarg de l'any 2018, es van crear tres oficines situades a Carlet, Picassent i Utiel, de manera que es tancava l'any amb 24 oficines. Durant 2019, es van inaugurar tres oficines més: Lliria, Ontinyent i l'Oficina de Denúncies i Assistència a les Víctimes de Violència de Gènere. I, finalment, en 2020 se'n van obrir tres més: Ibi, Massamagrell i Quart de Poblet.

En l'actualitat, la Xarxa d'Oficines comprén quasi tot el territori de la Comunitat Valenciana, i compta amb un total de 30 oficines en funcionament. Es preveu la creació de 8 oficines al llarg de 2021, de manera que s'arribaria així a la xifra de 38 OAVD.

- **Assistència integral i multidisciplinària.** Es presta una assistència integral a les víctimes per un equip tècnic multidisciplinari, compost per psicòlegs, lletrats i treballadors socials.

A final de 2018, les OAVD comptaven amb un total de 72 professionals, concretament, 29 lletrats/ades, 24 psicòlegs/òlogues i 15 treballadors/es socials. A més d'aquests, en algunes oficines comptaven amb la col·laboració de 4 professionals de l'àmbit municipal.

En 2019, el personal va passar de 72 a 102 professionals, la qual cosa va suposar 30 contractacions noves. Aquests 102 professionals es distribueixen en 34 lletrats/ades, 38 psicòlegs/òlogues, 27 treballadors/es socials, als quals se sumen 3 professionals que pertanyen a l'àmbit municipal.

I en 2020, el personal va passar de 102 a 122 professionals, és a dir, 20 noves contractacions. Aquest personal es distribueix en 38 lletrats/ades, 41 psicòlegs/òlogues, 36 treballadors/es socials, als quals se sumen 3 professionals que pertanyen a l'àmbit municipal.

Cal recordar que el model anterior gestionat per FAVIDE comptava amb 22 professionals lletrats i, en l'actualitat, es compta amb 122, la qual cosa comporta un increment molt notable. Aquest augment permet oferir un millor servei prestant a les víctimes una atenció integral i de proximitat.



- **Avanç i consolidació de drets.** Des de la Generalitat s'aposta, fermament, per la protecció dels drets de les víctimes. La Xarxa d'Oficines constitueix un instrument per a garantir la informació a les víctimes del delictes i el compliment dels drets recollits en l'article 3 de la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes.
- **Atenció personalitzada i individualitzada, adaptant l'assistència a les necessitats particulars de la víctima per mitjà de la realització d'un informe individualitzat.**

El punt de partida del treball amb la víctima és una entrevista personal, amb l'objectiu d'elaborar un *informe d'avaluació individualitzada* que inclou la valoració dels diferents factors de vulnerabilitat de la víctima. A partir de l'avaluació i valoració realitzada, es dissenya un pla personalitzat d'intervenció en l'àmbit jurídic, psicològic i social que servirà de guió per a l'assistència a la víctima pels diferents professionals de l'equip.

I, en cas que la valoració així ho recomane, en compliment de l'article 31 del Reial decret 1109/2015, pel qual es desplega la Llei 4/2015, de 27 d'abril, de l'Estatut de la víctima del delictes, s'elabora un informe que es remet amb caràcter reservat a l'autoritat judicial o fiscal competent per a adoptar les mesures de protecció necessàries.

Així mateix, es compta amb un servei de finestra única, que permet facilitar els tràmits a les víctimes del delictes, a fi d'evitar desplaçaments innecessaris i aglutinar recursos, normalment, dispersos en l'estructura de les diferents administracions competents.

- **Eficàcia i qualitat del servei**, la qual s'ha aconseguit a través del sistema de coordinació provincial, l'adopció de protocols d'actuació i coordinació i el disseny d'una eina informàtica de gestió.

La gestió de la coordinació provincial permet homogeneïtzar procediments i abordar i resoldre els problemes de gestió que sorgeixen quotidianament, de manera que es facilita una resposta àgil al personal que atén les víctimes a les oficines.

L'eina informàtica de gestió de l'atenció a les víctimes del delictes dissenyada des de la Generalitat possibilita el registre, seguiment i explotació de les actuacions desenvolupades per les oficines. Això ens permet l'explotació estadística de les dades relatives a les persones ateses a les oficines, cosa que proporciona un major coneixement de la situació de les víctimes del delictes a la Comunitat Valenciana i fa que s'aconsegueixca adaptar la nostra intervenció i es planifiquen les actuacions que han de desenvolupar les oficines amb major objectivitat.



4.2. Valoració de les actuacions realitzades

Entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2020, les 30 oficines de la Xarxa de la Comunitat Valenciana han assistit un total de 21.487 persones, de les quals a 9.776 víctimes se'ls ha obert expedient i s'ha realitzat una assistència i un seguiment complet, seguint el procediment establert en l'Estatut de la víctima.

Així mateix, en aquest any també s'han efectuat 7.054 assistències a víctimes que van ser ateses inicialment en anys anteriors però que mantenen activitat professional en 2020 perquè així ho van requerir elles mateixes.

Les 4.657 víctimes restants a les quals s'ha assistit o atés no tenen associat cap expedient perquè no han prestat consentiment de cessió de dades (*taula 3, gràfic 2*). D'aquestes actuacions, 2.315 han sigut atencions de caràcter jurídic, 1.417 assistències per professionals de la psicologia i 925 pels treballadors o treballadores socials (*taula 5, gràfic 3*). En relació amb el mitjà de recepció, 762 s'han rebut de manera presencial i 3.895 de manera telefònica (*taula 6, gràfic 4*).

Si comparem el nombre de víctimes assistides entre 2019 i 2020 s'observa un descens significatiu del nombre d'intervencions realitzades, que passen de 26.240 assistències a 21.487. Concretament, s'ha produït un descens de 4.753 víctimes, la qual cosa representa una disminució del 18,11%, deguda, molt probablement, a la pandèmia. Així mateix, comparant les dades de 2017 (14.331) amb les de 2020, l'increment ha sigut de 7.156 víctimes, un 49,93% més.

La distribució geogràfica del total de 21.487 assistències realitzades en 2020, amb expedient associat i sense, ha sigut la següent: a Alacant s'han atés i registrat un total de 8.154 víctimes; a Castelló, 3.622 víctimes, i a València, 9.711 víctimes.

Del total de 16.830 víctimes assistides en 2020, amb independència de la data d'obertura d'expedient, un 92,42% han sigut dones (*taula 7, gràfic 5*).

Quant als fets delictius registrats en 2020, cal destacar que un 71,24% dels delictes són de violència de gènere. Amb una freqüència molt menor els segueixen els delictes de tipus general (17,1%), els delictes de violència domèstica (8,16%), delictes contra la llibertat sexual (2,6%) i la violència en l'àmbit laboral i escolar (0,48%) (*taula 8, gràfic 6*).

Una anàlisi més detallada dels delictes amb expedient obert en 2020 revela que, deixant de banda el delicte de violència de gènere, en el qual totes les víctimes són dones, el delicte de violència domèstica és el següent més freqüent, amb un total de 602 fets delictius registrats, 406 dels quals són de dones (67,44%) i 196 d'homes (32,56%).

D'altra banda, en els delictes de tipus general hi ha un total de 1.261 delictes registrats, 821 dels quals són de dones (65,11%) i 440 d'homes (34,89%). Finalment, en el delicte de violència domèstica també hi ha una diferència significativa entre homes i dones,



perquè es compta amb 602 fets delictius, 406 dels quals són de dones (67,44%) i 196 d'homes (32,56%) (*taula 9, gràfic 7*).

Si comparem les dades de 2019 i 2020 respecte als fets delictius, hi apareixen diferències significatives quant a la tipologia de delictes, ja que s'ha canviat la metodologia utilitzada en relació amb els fets delictius registrats. Així, per exemple, alguns dels delictes que abans es diferenciaven (com ara els delictes contra el patrimoni), ara entren dins del calaix de sastre de delictes de tipus general. Així mateix, cal esmentar algunes variacions en el nombre i percentatge de cada delicte atés respecte al còmput global de fets delictius registrats:

Han disminuït en aproximadament un 20,92% els fets delictius registrats en matèria de violència de gènere, concretament, s'ha passat de 13.759 fets delictius registrats en 2019 a 10.881 registrats en 2020, si bé el percentatge de VG sobre el total de fets delictius es manté similar en els dos períodes (68,44% en 2019 davant del 71,24% en 2020).

En relació amb l'atenció prestada a víctimes de delictes de violència domèstica, cal assenyalar que, pràcticament, no ha experimentat canvis, i presenta un percentatge aproximat del 8% tant en 2019 com en 2020. Més exactament, l'any 2019 es van registrar 1.638 delictes de violència domèstica (8,15%), mentre que en 2020 s'han registrat 602 fets relatius a aquesta problemàtica (8,16%).

Dins dels delictes de tipus general s'ha produït un descens en 2020, encara que no de manera significativa, en l'atenció a víctimes de delictes contra la **integritat física** (un 2,33% en 2019 i un 1,97% en 2020), contra la **llibertat i l'honor** (un 2,79% en 2019 i un 2,13% en 2020), contra el **patrimoni** (un 4,41% en 2019 i un 3,66% en 2020) i contra la **família i menors** (un 3,77% en 2019 i un 3,26% en 2020).

Així mateix, destaca el lleuger descens del percentatge de delictes contra la **llibertat sexual** registrats en 2020 respecte dels de 2019. Aquest fet delictiu en 2019 representava un 2,97% en relació amb el total de delictes, mentre que en 2020 aquest percentatge és del 2,6%.

Pel que fa a la **font de remissió**, la majoria de les víctimes que acudeixen a les oficines han sigut remeses pels jutjats, concretament un 44,69%. Seguidament, un 18,96% de les víctimes hi han acudit remeses per VioGén. Al seu torn, un 12,35% hi han acudit derivades pel punt de coordinació (*taula 12, gràfic 9*).

D'altra banda, en 2020 les OAVD han realitzat 1.725 **derivacions** a altres entitats. En un 37,45% dels casos s'ha derivat a serveis socials i en un 20,81% als centres Dona 24h. Destaca el percentatge de derivacions a "altres recursos", amb un 11,94%, que es concreta en derivacions a recursos de difícil enquadrament en la base de dades (*taula 13, gràfic 10*).

Si comparem les derivacions efectuades en 2019 i en 2020, és important assenyalar el descens de derivacions efectuades a altres serveis. Mentre que en 2019 es van efectuar



4.107 derivacions, en 2020 se n'han fet 206. Això s'explica per l'increment dels professionals en les oficines que presten una atenció individualitzada i integral. Aquesta circumstància ja es va donar en 2019 respecte del total de derivacions efectuades en 2018, ja que en aquest últim any les derivacions van ascendir a 18.243.

Respecte al tipus de funcions, els i les professionals que presten els seus serveis a les diferents oficines han realitzat un total 55.166 intervencions amb víctimes en 2020. D'aquestes, 30.480 corresponen a actuacions amb víctimes que hi han acudit per primera vegada en 2020 mentre que 24.686 pertanyen a víctimes registrades en la base de dades en 2019 i anys anteriors. Del total de 55.166 actuacions, cal destacar que la majoria corresponen a tasques relatives al seguiment de la víctima i la seua evolució, amb un percentatge del 52,62%.

Hi segueixen les actuacions d'informació o assessorament sobre els tràmits del procediment judicial amb un 12,78% i els acompanyaments amb un 6,41% (*taula 15, gràfic 11*). L'alt percentatge que representa la tasca relativa al seguiment de la víctima pot ser degut al fet que les oficines fan el seguiment de les ordres de protecció imposades a les víctimes.

La problemàtica de la **violència de gènere** té un pes fonamental en l'activitat de les OAVD. Del total de 9.776 víctimes assistides per primera vegada en 2020 amb problemàtica delictiva, 5.524 ho són de violència de gènere, la qual cosa representa un percentatge del 56,51% (*taula 17, gràfic 13*). En relació amb les dones ateses, el 23,61% es troba en edats compreses entre 31 a 40 anys i el 19,73% entre 41 a 50 anys (*taula 18, gràfic 14*).

Així mateix, del total de 5.524 víctimes de violència de gènere amb expedient obert en 2020, un 52,53% ha manifestat tindre fills i/o filles (*taula 19*).

Al llarg de 2020, la Xarxa d'Oficines també ha realitzat actuacions amb víctimes de violència de gènere que van ser ateses inicialment en 2019. Les dades obtingudes de l'aplicació mostren la distribució geogràfica següent:

- Alacant: 2.332 VVG ateses per primera vegada en 2020 i 2.087 VVG amb atenció iniciada en 2019 o en anys anteriors. En aquest sentit, el total de víctimes de violència de gènere ateses a Alacant en 2020 ascendeix a 4.419.
- Castelló: 662 VVG ateses per primera vegada en 2020 i 714 VVG amb atenció iniciada en 2019 o en anys anteriors. Per tant, el total de víctimes de violència de gènere ateses a Castelló en 2020 ascendeix a 1.376.
- València: 2.530 VVG ateses per primera vegada en 2020 i 2.556 VVG amb atenció iniciada en 2019 o en anys anteriors, que fa un total de 5.086 dones víctimes d'aquesta problemàtica ateses a la província de València en 2020.



Aquestes dades mostren que, a la Comunitat Valenciana, s'ha prestat assistència per primera vegada en 2020 a 5.524 dones i s'ha intervingut amb un total de 5.357 dones que ja havien sigut ateses en 2019 o en anys anteriors. Per tant, en 2020 s'ha assistit un total de 10.881 dones víctimes de violència de gènere.

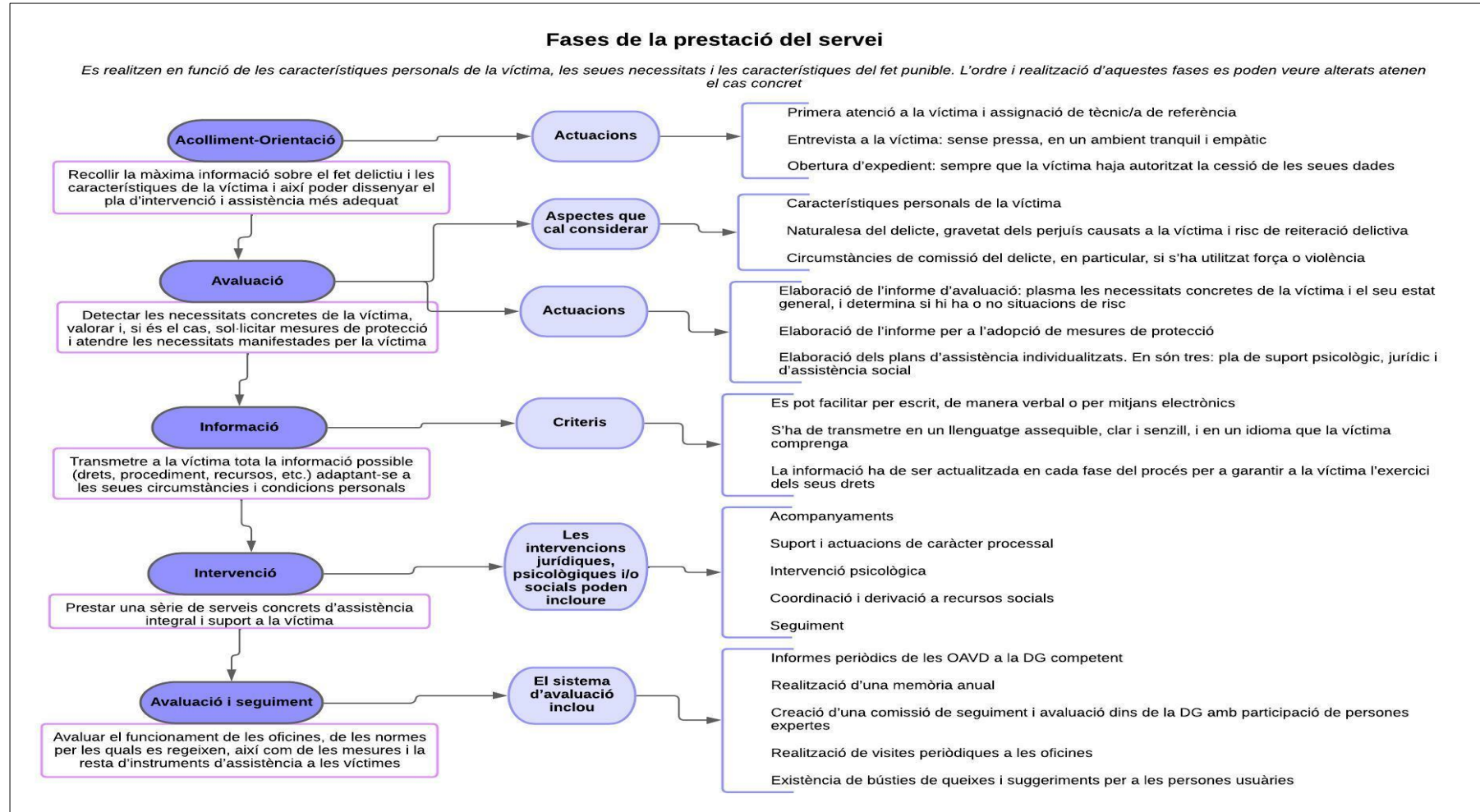
Si comparem les dades de les dues anualitats (2019 i 2020), trobem que el nombre de víctimes de violència de gènere ateses en 2020 ha disminuït en un 20,37% respecte a 2019 (13.665 VVG en 2019 davant d'un total de 10.881 en 2020). Fins a la pandèmia es donava una tendència a l'alça. Així, en 2018, es va passar de 8.965 VVG a 13.665 en 2019, amb un increment d'un 52,43%.

Tenint en compte el total de dones víctimes de violència de gènere assistides en 2020, els i les professionals de la Xarxa d'Oficines han atés una mitjana de 29,81 víctimes al dia.

Tenint en compte les **mesures de protecció**, en 2020 s'han registrat 7.890 mesures sobre víctimes ateses l'any 2020: 6.077 de víctimes registrades en les OAVD i 1.813 de víctimes registrades en l'aplicació d'ordres de protecció (*taules 21 i 22, gràfics 15 i 16*).

Annexos

ANNEX I. PROCEDIMENT DE LES OAVD. FASES



ANNEX II. RELACIÓ OAVD DE LA XARXA DE LA GENERALITAT A 31/12/2020

PROVÍNCIA D'ALACANT		
OAVD	ÀMBIT TERRITORIAL	DADES DE CONTACTE
ALACANT	Alacant, Sant Joan d'Alacant, el Campello, Sant Vicent del Raspeig, Mutxamel, Busot, Aigües, Xixona, la Torre de les Maçanes	Avinguda d'Aguilera, 53 - 1a planta, Palau de Justícia (03007) Tel.: 965 935 714 A/e: victimes_alacant@gva.es
ALCOI	Alcoi, Banyeres de Mariola, Alfafara, Agres, Cocentaina, Benifallim, Penàguila, Benilloba, Muro de Alcoi, l'Alqueria d'Asnar, Benasau, Alcoleja, Gorga, Millena, Benillup, Benimarfull, Alcosser, Planes, Gaianes, Beniarrés, Almudaina, Balones, Quatretondeta, Fageca, Benimassot, l'Orxa, Tollos, Famorca, Ibi, Onil, Castalla, Tibi	Pl. de la Mare de Déu, 2 - baixos, Seu Judicial (03801) Tel.: 965 533 935 A/e: victimes_alcoi@gva.es
BENIDORM	Altea, l'Alfàs del Pi, Benidorm, Finestrat, la Vila Joiosa, Orxeta, Relleu, Sella, Confrides, Benifato, Beniardà, Benimantell, el Castell de Guadalest, Polop, la Nucia, Callosa d'en Sarrià, Bolulla, Tàrbena	Passeig dels Tolls, 2 - 1a planta, Seu Judicial (03502) Tel.: 966 878 822 A/e: victimes_benidorm@gva.es
DÉNIA	Dénia, Xàbia, el Poble Nou de Benitatxell, Teulada, Calp, Benissa, els Poblets, el Verger, Ondara, Pedreguer, Gata de Gorgos, Senija, Líber, Xaló, Alcalalí, Benidoleig, Sanet y Negrals, Beniarbeig, Benimeli, Pego, el Ràfol d'Almúnia, Sagra, Tormos, Orba, l'Atzúbia, Murla, Parcent, Benigembla, la Vall de Laguar, la Vall d'Ebo, la Vall de Gallinera, Castell de Castells, la Vall d'Alcalà	Plaça de Jaume I, 23 - planta baixa, Seu Judicial (03700) Tel.: 966 428 319 A/e: victimes_denia@gva.es
ELX	Elx, Santa Pola, Crevillent	C/ dels Advocats d'Atocha, 21-1, Ciutat de la Justícia (03203) Tel.: 966 917 073 A/e: victimes_elx@gva.es



PROVÍNCIA D'ALACANT		
OAVD	ÀMBIT TERRITORIAL	DADES DE CONTACTE
ELDA	Elda, Petrer, Novelda, Agost, Monforte del Cid, Aspe, Monòver, la Romana, el Fondó de les Neus, Hondón de los Frailes, Algueña, el Pinós	Carrer de Sant Francesc, 3 - 3a planta, Seu Judicial (03600) Tel.: 965 389 146 A/e: victimes_elda@gva.es
ORIHUELA	Orihuela, Pilar de la Horadada, Benferri, Redován, Albatera, San Isidro, Granja de Rocamora, Cox, Callosa de Segura, Catral, Dolores, San Fulgencio, Daya Vieja, Daya Nueva, Formentera del Segura, Almoradí, Rafal, Bigastro, Benejúzar, Algorfa, Jacarilla	Plaça de Santa Llúcia, s/n - baixos, Seu Judicial (03300) Tel.: 965 359 588 A/e: victimes_orihuela@gva.es
TORREVIEJA	Torrevieja, San Miguel de Salinas, Los Montesinos, Guardamar del Segura, Rojales, Benijófar	Carrer de Patricio Zammit, 50 - 1a planta, Seu Judicial (03182) Tel.: 966 926 520 A/e: victimes_torrevieja@gva.es
IBI	Castalla, Ibi, Onil, Tibi	Av. de la Indústria, 3 -1a planta, Seu Judicial (03440) Tel.: 965 318 904 A/e: victimes_ibi@gva.es
VILLENA	PENDENT D'OBERTURA	
SANT VICENT DEL RASPEIG		
LA VILA JOIOSA		
NOVELDA		



PROVÍNCIA DE CASTELLÓ		
OAVD	ÀMBIT TERRITORIAL	DADES DE CONTACTE
CASTELLÓ	Castelló de la Plana, Almassora, Benicàssim, Orpesa, Cabanes, Torreblanca, la Pobla Tornesa, Borriol, Sant Joan de Moró, Vilafamés, Vall d'Alba, Benlloc, Vilanova d'Alcolea, la Torre d'en Doménec, les Coves de Vinromà, la Serratella, Albocàsser, Sierra Engarcerán, Culla, les Useres, Costur, l'Alcora, Figueroles, Llucena, Atzeneta del Maestrat, Benafigos, la Torre d'en Besora, Vilar de Canes, Benassal, Vilafranca, Vistabella del Maestrat, Villahermosa del Río, Cortes de Arenoso, Xodos, Castillo de Villamalefa, Zucaina, Ludiente, Segorbe, Geldo, Castellnovo, Sot de Ferrer, Soneja, Chóvar, Azuébar, Almedijar, Vall de Almonacid, Algimia de Almonacid, Navajas, Altura, Jérica, Gaibiel, Matet, Pavías, Higueras, Caudiel, Benafer, Viver, Teresa, Sacañet, Torás, Bejís, Montán, Montanejos, Puebla de Arenoso, Fuente la Reina, Viver, Pina de Montalgrao, Barracas, El Toro	Bulevard de Blasco Ibáñez, 10 - 2a planta, Ciutat de la Justícia (12033) Tel.: 964 621 686 A/e: victimes_castello@gva.es
VILA-REAL	Vila-real, Borriana, Nules, les Alqueries, la Vilavella, Moncofa, Xilxes, la Llosa, Almenara, la Vall d'Uixó, Alfondeguilla, Betxí, Artana, Eslida, Aín, Onda, Tales, Alcudia de Veo, Suera, Villamalur, Fanzara, Ribesalbes, Fuentes de Ayódar, Torralba del Pinar, Cirat, Ayódar, Espadilla, Vallat, Argelita, Toga, Torrechiva, Arañuel	Avinguda de Matilde Salvador, 6 - 2a planta, Seu Judicial (12540) Tel.: 964 738 273 A/e: victimes_vilareal@gva.es
VINARÒS	Vinaròs, Benicarló, Peníscola, Alcalà de Xivert, Santa Magdalena de Pulpis, Cervera del Mestre, Càlig, Sant Jordi, Traiguera, la Jana, San Rafael del Río, Canet lo Roig, Xert, Tírig, la Salzadella, Sant Mateu, Rossell, la Pobla de Benifassà, Vallibona, Catí, Castell de Cabres, Herbers, Morella, Zorita del Maestrazgo, Palanques, Forcall, Villoros, Todolella, Olocau del Rey, la Mata, Cincorres, Portell de Morella, Castellfort, Ares del Maestrat	Avinguda de la Llibertat, s/n - planta baixa, Seu Judicial (12500) Tel.: 964 450 082 A/e: victimes_vinaros@gva.es
NULES	PENDENT D'OBERTURA	
SEGORBE		

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA		
OAVD	ÀMBIT TERRITORIAL	DADES DE CONTACTE
VALÈNCIA	València, Mislata, Xirivella	Av. Professor López Piñero, 14 - 1a planta, Ciutat de la Justícia (46013) Tel.: 961 927 154 A/e: victimes_valencia@gva.es
ALZIRA	Algemesí, Carcaixent, Rafelguaraf, l'Énova, Alzira, Massalavés, Benimuslem, la Pobla Llarga, Sant Joanet, Senyera, Manuel, Castelló, Beneixida, Alcàntera de Xúquer, Càrcer, Sellent, Cotes, Antella, Sumacàrcer, Gavarda, Alberic, Guadassuar, Tous	Ronda d'Algemesí, 13 - planta baixa, Seu Judicial (46600) Tel.: 962 469 792 A/e: victimes_alzira@gva.es
CATARROJA	Catarroja, Albal, Massanassa, Alfafar, Llocnou de la Corona, Sedaví, Benetússer	Plaza de les Corts Valencianes, s/n - baixos, Seu Judicial (46470) Tel.: 961 964 954 A/e: victimes_catarroja@gva.es
CARLET	Alginet, Almussafes, Benifaió, Benimodo, Carlet, l'Alcúdia, Silla	Plaza de Joan Fuster, s/n (46240) Tel.: 961 923 130 A/e: victimes_carlet@gva.es
GANDIA	Gandia, Xeraco, Xeresa, Daimús, Guardamar de la Safor, Miramar, Piles, Oliva, Bellreguard, Palmera, l'Alqueria de la Comtessa, la Font d'en Carròs, Benirredrà, el Real de Gandia, Almoines, Rafelcofer, Beniarjó, Beniflá, Potries, Vilallonga, Barx, Castellonet de la Conquesta, Llocnou de Sant Jeroni, Alfauir, Ador, Almiserà, Ròtova, Palma de Gandia	C/ Roís de Corella, 12, Seu Judicial (46702) Tel.: 962 959 528 A/e: victimes_gandia@gva.es
PATERNA	Paterna, Godella, Burjassot, San Antonio de Benagéber	Avinguda de Vicente Mortes Alfonso, 114, 2a planta, Seu Judicial (46980) Tel.: 963 108 393 A/e: victimes_paterna@gva.es

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA		
OAVD	ÀMBIT TERRITORIAL	DADES DE CONTACTE
PICASSENT	Alcàsser, Alfarp, Beniparrell, Catadau, Llombai, Montserrat, Montroi, Picassent, Real	Carrer de la Baixada dels Jutjats, 1 (46220) Tel.: 963 455 194 A/e: victimes_picassent@gva.es
REQUENA	Requena, Sinarcas, Camporrobles, Fuenterrobles, Caudete de las Fuentes, Villargordo del Cabriel, Venta del Moro, Chera, Siete Aguas, Cheste, Chiva, Buñol, Godelleta, Turís, Alborache, Macastre, Yátova, Dos Aguas, Cortes de Pallás, Millares, Cofrentes, Jalance, Jarafuel, Zarra, Teresa de Cofrentes, Ayora	Carrer d'Honrubia cantonada av. Reinas, 1a, Seu Judicial (46340) Tel.: 962 300 326 A/e: victimes_requena@gva.es
SAGUNT	Sagunt, Canet d'en Berenguer, Quartell, Benavites, Faura, Quart de les Valls, Petrés, Benifairó de les Valls, Albalat dels Tarongers, Gilet, Segart, Estivella, Torres Torres, Algímia d'Alfara, Alfara de la Baronia, Algar de Palancia, Massamagrell, Puçol, el Puig de Santa Maria, Rafelbunyol, Museros, la Pobla de Farnals, Massalfassar, Albuixech, Moncada, Emperador, Albalat dels Sorells, Foios, Meliana, Vinalesa, Alfara del Patriarca, Rocafort, Bonrepòs i Mirambell, Almàssera, Alboraià, Tavernes Blanques	Avinguda del Doctor Palos, 24 - 3a planta, Seu Judicial (46500) Tel.: 962 617 218 A/e: victimes_sagunt@gva.es
SUECA	Sollana, Albalat de la Ribera, Sueca, Benicull de Xúquer, Polinyà de Xúquer, Riola, Fortaleny, Corbera, Llaurí, Favara, Cullera, Tavernes de la Valldigna, Simat de la Valldigna, Benifairó de la Valldigna	Placeta del Convent, 12 - baixos, local de l'Ajuntament (46410) Tel.: 962 039 012 A/e: victimes_sueca@gva.es
TORRENT	Torrent, Aldaia, Alaquàs, Picanya, Paiporta, Quart de Poblet, Manises	Carrer del Sis de Desembre, 11, Seu Judicial (46900) Tel.: 961 552 223 A/e: victimes_torrent@gva.es
UTIEL	Utiel i municipis de la Mancomunitat de l'Interior Terra del Vi (La Torre, Las Casas, Las Cuevas, Los Corrales, Estenas, El Remedio, Villargordo del Cabriel, Camporrobles, Sinarcas, Fuenterrobles, Caudete de las Fuentes, Venta del Moro)	Carrer de García Berlanga, 60 - baixos (46300) Tel.: 962 173 126 A/e: victimes_utiel@gva.es

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA		
OAVD	ÀMBIT TERRITORIAL	DADES DE CONTACTE
XÀTIVA	L'Alcúdia de Crespins, Anna, Barxeta, Bicorp, Bolbaite, Canals, Cerdà, Chella, Enguera, Estubeny, la Font de la Figuera, el Genovés, la Granja de la Costera, Llanera de Ranes, Llocnou d'en Fenollet, la Llosa de Ranes, Moixent, Montesa, Navarrés, Novetlè, Quesa, Rotglà i Corberà, Torrella, Vallada, Vallés, Xàtiva	Plaça de la Trinitat, 5 – entreplanta, Seu Judicial (46800) Tel.: 962 289 127 A/e: victimes_xativa@gva.es
LLÍRIA	Ademuz, Alcublas, Alpuente, Andilla, Aras de los Olmos, Benagéber, Benaguasil, Benissanó, Bétera, Bugarra, Calles, Casas Altas, Casas Bajas, Casinos, Castielfabib, Chelva, Chulilla, Domeño, l'Eliana, Gátova, Gestalgar, Higuera, Llíria, Loriguilla, Losa del Obispo, Marines, Nàquera, Olocau, Pedralba, la Pobla de Vallbona, Puebla de San Miguel, Riba-roja de Túria, Serra, Sot de Chera, Titaguas, Torrebaja, Tuéjar, Vallanca, Vilamarxant, Villar del Arzobispo, La Yesa	Pla de l'Arc, s/n - 1a planta, edifici multiusos municipal (46160) Tel.: 963 189 860 A/e: victimes_lliria@gva.es
ONTINYENT	Ontinyent, Pinet, Llutxent, Quatretonda, Benicolet, Terrateig, Montitxelvo, Aiello de Rugat, Rugat, Castelló de Rugat, Benigànim, la Pobla del Duc, Bellús, Guadasséguies, Sempere, Benissuera, Ràfol de Salem, Salem, Beniatjar, Otos, Bèlgida, Montaverner, Alfarrasí, l'Olleria, Bufali, el Palomar, Carrícola, Atzeneta d'Albaida, Albaida, Benissoda, Aiello de Malferit, Agullent, Bocairent, Fontanars dels Alforins	Av. Comte de Torrefiel, 3, Seu Judicial (46870) Tel.: 962 787 777 A/e: victimes_ontinyent@gva.es
MASSAMAGRELL	Massamagrell, Puçol, el Puig de Santa Maria, Rafelbunyol, Museros, la Pobla de Farnals, Massalfassar, Albuixech	Pl. dels Jutjats, 2, Seu Judicial (46130) Tel.: 961 456 042 A/e: victimes_massamagrell@gva.es
QUART DE POBLET	Quart de Poblet, Manises	Av. Villalba de Lugo, 15 - 2a planta, Seu Judicial (46930) Tel.: 961 207 623 A/e: victimes_quart@gva.es
MISLATA	PENDENT D'OBERTURA	
MONCADA		

ANNEX III. RELACIÓ OAVD DE LA XARXA DE LA GENERALITAT PREVISTA PER A 2021

PROVÍNCIA D'ALACANT		
OAVD	ÀMBIT TERRITORIAL	DADES DE CONTACTE
ALACANT	Alacant, Sant Joan d'Alacant, el Campello	Avinguda d'Aguilera, 53 - 1a planta, Palu de Justícia (03007) Tel.: 965 935 714 A/e: victimes_alacant@gva.es
ALCOI	Alcoi, Banyeres de Mariola, Alfafara, Agres, Cocentaina, Benifallim, Penàguila, Benilloba, Muro de Alcoy, l'Alqueria d'Asnar, Benasau, Alcoleja, Gorga, Millena, Benillup, Benimarfull, Alcosser, Planes, Gaianes, Beniarrés, Almudaina, Balones, Quatretondeta, Fageca, Benimassot, l'Orxa, Tollos, Famorca	Pl. de la Mare de Déu, 2 - baixos, Seu Judicial (03801) Tel.: 965 533 935 A/e: victimes_alcoi@gva.es
BENIDORM	Altea, l'Alfàs del Pi, Benidorm, Finestrat	Passeig dels Tolls, 2 - 1a planta, Seu Judicial (03502) Tel.: 966 878 822 A/e: victimes_benidorm@gva.es
DÉNIA	Dénia, Xàbia, el Poble Nou de Benitatxell, Teulada, Calp, Benissa, els Poblets, el Verger, Ondara, Pedreguer, Gata de Gorgos, Senija, Llíber, Xaló, Alcalalí, Benidoleig, Sanet y Negrals, Beniarbeig, Benimeli, Pego, el Ràfol d'Almúnia, Sagra, Tormos, Orba, l'Atzúbia, Murla, Parcent, Benigembla, la Vall de Laguar, la Vall d'Ebo, la Vall de Gallinera, Castell de Castells, la Vall d'Alcalà	Plaça de Jaume I, 23 - planta baixa, Seu Judicial (03700) Tel.: 966 428 319 A/e: victimes_denia@gva.es
ELDA	Elda, Petrer	Carrer de Sant Francesc, 3 - 3a planta, Seu Judicial (03600) Tel.: 965 389 146 A/e: victimes_elda@gva.es
ELX	Elx, Santa Pola, Crevillent	C/ dels Advocats d'Atocha, 21-1, Ciutat de la Justícia (03203) Tel.: 966 917 073 A/e: victimes_elx@gva.es



PROVÍNCIA D'ALACANT		
OAVD	ÀMBIT TERRITORIAL	DADES DE CONTACTE
ORIHUELA	Orihuela, Pilar de la Horadada, Benferri, Redován, Albatera, San Isidro, Granja de Rocamora, Cox, Callosa del Segura, Catral, Dolores, San Fulgencio, Daya Vieja, Daya Nueva, Formentera del Segura, Almoradí, Rafal, Bigastro, Benejúzar, Algorfa, Jacarilla	Plaça de Santa Llúcia, s/n - baixos, Seu Judicial (03300) Tel.: 965 359 588 A/e: victimes_oriuela@gva.es
TORREVIEJA	Torrevieja, San Miguel de Salinas, Los Montesinos, Guardamar del Segura, Rojales, Benijófar	Carrer de Patricio Zammit, 50 - 1a planta, Seu Judicial (03182) Tel.: 966 926 520 A/e: victimes_torrevieja@gva.es
IBI	Castalla, Ibi, Onil, Tibi	Av. de la Indústria, 3 - 1a planta, Seu Judicial (03440) Tel.: 965 318 904 A/e: victimes_ibi@gva.es
VILLENA	Beneixama, Biar, el Camp de Mirra, Cañada, Salinas, Sax, Villena	C/ Sancho Medina, 13-1a, Seu Judicial (03400) Tel.: 965 594 709 A/e: victimes_villena@gva.es
SANT VICENT DEL RASPEIG	Sant Vicent del Raspeig, Mutxamel, Busot, Aigües, Xixona, la Torre de les Maçanes	Av. del País Valencià, s/n - 2a planta, Seu Judicial (03690) Tel.: 965 318 370 A/e: victimes_sanvicenteraspeig@gva.es
LA VILA JOIOSA	La Vila Joiosa, Orxeta, Relleu, Sella, Confrides, Benifato, Beniardà, Benimantell, el Castell de Guadalest, Polop, la Nucia, Callosa d'en Sarrià, Bolulla, Tàrbena	La Vila Joiosa (03570) Tel.: 96 A/e: victimes_lavilajoiosa@gva.es
NOVELDA	Novelda, Agost, Monforte del Cid, Aspe, Monòver, la Romana, el Fondó de les Neus, Hondón de los Frailes, Algueña, el Pinós	Av. de la Constitució, 84 – baixos, Seu Judicial (03660) Tel.: 965 315 967 A/e: victimes_novelda@gva.es



PROVÍNCIA DE CASTELLÓ		
OAVD	ÀMBIT TERRITORIAL	DADES DE CONTACTE
CASTELLÓ	Castelló de la Plana, Almassora, Benicàssim, Orpesa, Cabanes, Torreblanca, la Pobla Tornesa, Borriol, Sant Joan de Moró, Vilafamés, Vall d'Alba, Benlloc, Vilanova d'Alcolea, la Torre d'en Doménec, les Coves de Vinromà, la Serratella, Albocàsser, Sierra Engarcerán, Culla, les Useres, Costur, l'Alcora, Figueroles, Llucena, Atzeneta del Maestrat, Benafigos, la Torre d'en Besora, Vilar de Canes, Benassal, Vilafranca, Vistabella del Maestrat, Villahermosa del Río, Cortes de Arenoso, Xodos, Castillo de Villamalefa, Zucaina, Ludiente	Bulevard de Blasco Ibáñez, 10 - 2a planta, Ciutat de la Justícia (12033) Tel.: 964 621 686 A/e: victimes_castello@gva.es
VILA-REAL	Vila-real, Borriana	Avinguda de Matilde Salvador, 6 - 2a planta, Seu Judicial (12540) Tel.: 964 738 273 A/e: victimes_vilareal@gva.es
VINARÒS	Vinaròs, Benicarló, Peníscola, Alcalà de Xivert, Santa Magdalena de Pulpis, Cervera del Maestre, Càlig, Sant Jordi, Traiguera, la Jana, San Rafael del Río, Canet lo Roig, Xert, Tírig, la Salzadella, Sant Mateu, Rossell, la Pobla de Benifassà, Vallibona, Catí, Castell de Cabres, Herbers, Morella, Zorita del Maestrazgo, Palanques, Forcall, Villores, Todolella, Olocau del Rey, la Mata, Cinctorres, Portell de Morella, Castellfort, Ares del Maestrat	Avinguda de la Llibertat, s/n - planta baixa, Seu Judicial (12500) Tel.: 964 450 082 A/e: victimes_vinaros@gva.es
NULES	Aín, Alcudia de Veo, Alfondeguilla, Almenara, les Alqueries, Arañuel, Argelita, Artana, Ayódar, Betxí, Xilxes, Cirat, Eslida, Espadilla, Fanzara, Fuentes de Ayódar, la Llosa, Moncofa, Nules, Onda, Ribesalbes, Suera, Tales, Toga, Torralba del Pinar, Torrechiva, la Vall d'Uixó, Vallat, la Vilavella, Villamalur	Nules (12520) Tel.: 96 A/e: victimes_nules@gva.es
SEGORBE	Algimia de Almonacid, Almedíjar, Altura, Azuébar, Barracas, Bejís, Benafer, Castellnovo, Caudiel, Chóvar, Fuente la Reina, Gaibiel, Geldo, Higuera, Jérica, Matet, Montán, Montanejos, Navajas, Pavías, Pina de Montalgrao, Puebla de Arenoso, Sacañet, Segorbe, Soneja, Sot de Ferrer, Teresa, Torás, El Toro, Vall de Almonacid, Villanueva de Viver, Viver	Segorbe (12400) Tel.: 96 A/e: victimes_segorbe@gva.es

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA		
OAVD	ÀMBIT TERRITORIAL	DADES DE CONTACTE
VALÈNCIA	València	Av. Professor López Piñero, 14 - 1a planta, Ciutat de la Justícia (46013) Tel.: 961 927 154 A/e: victimes_valencia@gva.es
ALZIRA	Algemesí, Carcaixent, Rafelguaraf, l'Énova, Alzira, Massalavés, Benimuslem, la Pobla Llarga, Sant Joanet, Senyera, Manuel, Castelló, Beneixida, Alcàntera de Xúquer, Càrcer, Sellent, Cotes, Antella, Sumacàrcer, Gavarda, Alberic, Guadassuar, Tous	Ronda d'Algemesí, 13 - planta baixa, Seu Judicial (46600) Tel.: 962 469 792 A/e: victimes_alzira@gva.es
CATARROJA	Catarroja, Albal, Massanassa, Alfafar, Llocnou de la Corona, Sedaví, Benetússer	Plaça de les Corts Valencianes, s/n - baixos, Seu Judicial (46470) Tel.: 961 964 954 A/e: victimes_catarroja@gva.es
CARLET	Alginet, Almussafes, Benifaió, Benimodo, Carlet, l'Alcúdia, Silla	Plaça de Joan Fuster, s/n (46240) Tel.: 961 923 130 A/e: victimes_carlet@gva.es
GANDIA	Gandia, Xeraco, Xeresa, Daimús, Guardamar de la Safor, Miramar, Piles, Oliva, Bellreguard, Palmera, l'Alqueria de la Comtessa, la Font d'en Carròs, Benirredrà, el Real de Gandia, Almoines, Rafelcofer, Beniarjó, Beniflá, Potries, Vilallonga, Barx, Castellonet de la Conquesta, Llocnou de Sant Jeroni, Alfauir, Ador, Almiserà, Ròtova, Palma de Gandia	C/ Roís de Corella, 12, Seu Judicial (46702) Tel.: 962 959 528 A/e: victimes_gandia@gva.es
LLÍRIA	Ademuz, Alcublas, Alpuente, Andilla, Aras de los Olmos, Benagéber, Benaguasil, Benissanó, Bétera, Bugarra, Calles, Casas Altas, Casas Bajas, Casinos, Castielfabib, Chelva, Chulilla, Domeño, l'Eliana, Gátova, Gestalgar, Higuera, Llíria, Loriguilla, Losa del Obispo, Marines, Nàquera, Olocau, Pedralba, la Pobla de Vallbona, Puebla de San Miguel, Riba-roja de Túria, Serra, Sot de Chera, Titaguas, Torrebaja, Tuéjar, Vallanca, Vilamarxant, Villar del Arzobispo, La Yesa	Pla de l'Arc, s/n - 1a planta, edifici multiusos municipal (46160) Tel.: 963 189 860 A/e: victimes_lliria@gva.es

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA		
OAVD	ÀMBIT TERRITORIAL	DADES DE CONTACTE
ONTINYENT	Ontinyent, Pinet, Llutxent, Quatretonda, Benicolet, Terrateig, Montitxelvo, Aiello de Rugat, Rugat, Castelló de Rugat, Benigànim, la Pobla del Duc, Bellús, Guadasséquies, Sempere, Benissuera, Ráfol de Salem, Salem, Beniatjar, Otos, Bèlgida, Montaverner, Alfarrasí, l'Olleria, Bufali, el Palomar, Carrícola, Atzeneta d'Albaida, Albaida, Benissoda, Aiello de Malferit, Agullent, Bocairent, Fontanars dels Alforins	Av. Comte de Torrefiel, 3, Seu Judicial (46870) Tel.: 962 787 777 A/e: victimes_ontinyent@gva.es
PATERNA	Paterna, Godella, Burjassot, San Antonio de Benagéber	Avinguda de Vicente Mortes Alfonso, 114 - 2a planta, Seu Judicial (46980) Tel.: 963 108 393 A/e: victimes_paterna@gva.es
PICASSENT	Alcàsser, Alfaró, Beniparrell, Catadau, Llombai, Montserrat, Montroi, Picassent, Real	C/ Baixada dels Jutjats, 1, Seu Judicial (46220) Tel.: 963 455 194 A/e: victimes_picassent@gva.es
REQUENA	Requena, Sinarcas, Camporrobles, Fuenterrubles, Caudete de las Fuentes, Villargordo del Cabriel, Venta del Moro, Chera, Siete Aguas, Cheste, Chiva, Buñol, Godolleta, Turís, Alborache, Macastre, Yátova, Dos Aguas, Cortes de Pallás, Millares, Cofrentes, Jalance, Jarafuel, Zarra, Teresa de Cofrentes, Ayora	Carrer d'Honrubia cantonada av. Reinas, 1a, Seu Judicial (46340) Tel.: 962 300 326 A/e: victimes_requena@gva.es
SAGUNT	Sagunt, Canet d'en Berenguer, Quartell, Benavites, Faura, Quart de les Valls, Petrés, Benifairó de les Valls, Albalat dels Tarongers, Gilet, Segart, Estivella, Torres Torres, Algímia d'Alfara, Alfara de la Baronia, Algar de Palancia	Avinguda del Doctor Palos, 24 - 3a planta, Seu Judicial (46500) Tel.: 962 617 218 A/e: victimes_sagunt@gva.es
SUECA	Sollana, Albalat de la Ribera, Sueca, Benicull de Xúquer, Polinyà de Xúquer, Riola, Fortaleny, Corbera, Llaurí, Favara, Cullera, Tavernes de la Valldigna, Simat de la Valldigna, Benifairó de la Valldigna	Placeta del Convent, 12 - baixos, local de l'Ajuntament (46410) Tel.: 962 039 012 A/e: victimes_sueca@gva.es



PROVÍNCIA DE VALÈNCIA		
OAVD	ÀMBIT TERRITORIAL	DADES DE CONTACTE
TORRENT	Torrent, Aldaia, Alaquàs, Picanya, Paiporta	Carrer del Sis de Desembre, 11, Seu Judicial (46900) Tel.: 961 552 223 A/e: victimes_torrent@gva.es
UTIEL	Municipis de la Mancomunitat de l'Interior Terra del Vi (Utiel, La Torre, Las Cases, Los Corrales, Estenas, El Remedio, Villargordo del Cabriel, Camporrobles, Sinarcas, Fuenterrobles, Caudete de las Fuentes, Venta del Moro)	Carrer de García Berlanga, 60 - baixos (46300) Tel.: 962 173 126 A/e: victimes_utiel@gva.es
XÀTIVA	L'Alcúdia de Crespins, Anna, Barxeta, Bicorp, Bolbaite, Canals, Cerdà, Chella, Enguera, Estubeny, la Font de la Figuera, el Genovés, la Granja de la Costera, Llanera de Ranes, Llocnou d'en Fenollet, la Llosa de Ranes, Moixent, Montesa, Navarrés, Novetlè, Quesa, Rotglà i Corberà, Torrella, Vallada, Vallés, Xàtiva	Plaça de la Trinitat, 5 - entreplanta, Seu Judicial (46800) Tel.: 962 289 127 A/e: victimes_xativa@gva.es
MISLATA	Mislata, Xirivella	Pl. d'Espanya, 1, Mislata (46920) Tel.: 961 839587 A/e: victimes_mislata@gva.es
QUART DE POBLET	Quart de Poblet, Manises	Av. Villalba de Lugo, 15 - 2a planta, Seu Judicial (46930) Tel.: 961 207 623 A/e: victimes_quart@gva.es
MONCADA	Albalat dels Sorells, Moncada, Emperador, Foios, Meliana, Vinalesa, Alfara del Patriarca, Rocafort, Bonrepòs i Mirambell, Almàssera, Alboràia, Tavernes Blanques	C/ Lepant, 78, Seu Judicial (46113) Tel.: 961 607 714 A/e: victimes_moncada@gva.es
MASSAMAGRELL	Massamagrell, Puçol, el Puig de Santa Maria, Rafelbunyol, Museros, la Pobla de Farnals, Massalfassar, Albuixech	Pl. dels Jutjats, 2, Seu Judicial (46130) Tel.: 961 456 042 A/e: victimes_massamagrell@gva.es



ANNEX IV. ACTIVITATS FORMATIVES REALITZADES PEL PERSONAL DE LES OAVD EN 2020

DENOMINACIÓ	ENTITAT	DURACIÓ
I. FORMACIÓ OFERIDA DES DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES I ACCÉS A la JUSTÍCIA		
Formació Inicial per al personal de les OAVD	IVAP	25 hores
L'accés a la justícia de les persones amb discapacitat (2 edicions)	IVAP	15 hores (2 edicions)
Formació específica en assistència a víctimes menors d'edat per a funcionaris i personal de les OAVD	Universitat de València - Conveni	30 hores
L'atenció a víctimes del delictes: intervenció amb víctimes de terrorisme	Associació de Víctimes del Terrorisme de la Comunitat Valenciana - Conveni	15 hores
Formació específica en assistència a víctimes de violència sexual	Universitat de València - Conveni	30 hores
Assistència social integral a les víctimes del terrorisme	Associació Víctimes del Terrorisme - Conveni	3 hores
Formació bàsica en violència de gènere per a funcionaris i personal OAVD	Universitat de València - Conveni	30 hores
Sistema d'ajudes a víctimes del terrorisme	Fundació Víctimes del Terrorisme - Conveni	3 hores
Taller sobre l'atenció a les víctimes del delictes en una mancomunitat	Federació Valenciana de Municipis i Províncies - Conveni	15 hores
Avaluació del risc i dels factors de vulnerabilitat en víctimes de violència de gènere	IVAP	25 hores
Jornades en línia sobre el servei telefònic d'atenció i protecció per a víctimes de violència de gènere (ATEMPRO)	Delegació Govern - Creu Roja - Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública	4 hores

Jornada Dones, Justícia i Discapacitat (Alacant-València)	CERMI-CV - ICALI - Conselleria de Justícia, interior i Administració Pública	3 hores
L'ordre de protecció i mesures de protecció a les víctimes	Universitat d'Alacant - Conveni	15 hores
II. FORMACIÓ OFERIDA DES D'ALTRES INSTITUCIONS I ENTITATS		
Iniciació a la mediació	IVAP	15 hores
Actualització en l'activitat pericial medicoforense en violència de gènere	IVAP	20 hores
Tècniques de negociació i comunicació	IVAP	20 hores
Perspectiva de gènere en l'Administració	IVAP	20 hores
Conceptes bàsics de la Unió Europea en el context actual	IVAP	15 hores
Curs bàsic de ciberseguretat	IVAP	15 hores
Presa de decisions: com afrontar el procés de decisió	IVAP	15 hores
Formació en prevenció de riscos laborals	IVAP	15 hores
Full de càlcul	IVAP	20 horas
Introducció al paquet d'ofimàtica LibreOffice	IVAP	25 hores
Sistema de gestió pressupostària de la Generalitat CONTAG	IVAP	15 hores
Curs de legislació sobre transparència i aplicació pràctica de la Generalitat	IVAP	20 hores
Impacte psicosocial de la violència de gènere en la infància i adolescència	IVAP	20 hores
Aplicació pràctica de les prestacions econòmiques de la Llei de dependència: gestió eficaç	IVAP	20 hores
Llei 3/2019, de la Generalitat Valenciana, de serveis socials inclusius	IVAP	20 hores

Introducció a la llengua de signes en espanyol. Atenció al ciutadà sord	IVAP	25 hores
La videoconferència al teu servei	IVAP	15 hores
Gestió de continguts en portals web de la Generalitat	IVAP	15 hores
Mastin 5: obertura i consulta d'expedients	IVAP	15 hores
El Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana	IVAP	20 hores
Transparència en la Generalitat i bon govern	IVAP	25 hores
Jornada de dret a l'honor	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	3 hores
Taller pràctic laboral	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	3 hores
Les persones amb discapacitat davant els procediments judicials. Els estàndards de la Convenció sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	3 hores
Garanties processals de les persones detingudes	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	3 hores
Seminari sobre ingrés mínim vital	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	2 hores
La infància en l'entorn de violència de gènere	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	20 hores
Jornada sobre les relacions, problemes i controvèrsies de l'actuació de l'advocat i el justiciable	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	1 jornada
Actuació lletrada davant dels delictes d'odi	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	2 hores
Especialització en dret penal del menor	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	12.30 hores
Jornada sobre mediació penal en adults i majors	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	2 hores
La prova preconstituïda i l'eficàcia de la cambra de Gesell	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	2 hores
Jornada de responsabilitat civil en matèria de menors	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	2 hores
XVIII Curs d'Especialització en Violència de Gènere	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	21 hores

Jornada del dret a l'honor i a la pròpia imatge dels menors en xarxes socials	II·lustre Col·legi d'Advocats de València	3 hores
La revictimització de les dones en els processos de família	II·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant	3 hores
La protecció a la dona en violència de gènere	II·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant	15 hores
Jornada sobre mediació penal	II·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant - UNED - Universitat d'Alacant	12 hores
Jornada Dones, Justícia i Discapacitat	II·lustre Col·legi d'Advocats d'Alacant	6 hores
Resposta judicial davant necessitats d'infància i adolescència amb discapacitat intel·lectual i/o del desenvolupament	FAPMI - ECPAT	2 jornades
Seminari sobre persones menors d'edat agressores sexuals	FAPMI - AMINO	5 hores
Sistema sexe-gènere, cosificació i violència sexual en el marc del Conveni d'Istanbul	ADEIT	4 hores
Reptes de la mediació penal i la justícia restaurativa	ADEIT	4 hores
Jornada contra la violència de gènere	UNED Dénia	6 hores
Course on Violence Against Women and Domestic Violence	Consell d'Europa	16 hores
XIII Jornades Dones Immigrants: Violències i tràfic	Fundació Famílies Monoparentals Isadora Duncan	6 hores
Menors en disputa: custòdia, visites i pàtria potestat a la Comunitat Valenciana.	Universitat de València	3 hores
Ocupació il·legal d'immobles. El fenomen okupa	II·lustre Col·legi d'Advocats d'Alzira	3 hores
VIII Jornada d'advocats/ades de violència de gènere	II·lustre Col·legi d'Advocats d'Alzira	6 hores
XVI Jornada per la Igualtat de Gènere	Àrea d'Igualtat. Diputació d'Alacant	1 jornada
Més segures, més iguals	Consultora Equality Momentum	40 hores
Igualtat d'oportunitats: aplicació pràctica en serveis socials	Escola Virtual d'Igualtat. Ministeri d'Igualtat	-



III Seminari sobre violència contra la dona: les agressions sexuals	Facultat de Dret. Universitat de València	2 jornades
Intervenció psicològica immediata amb dones víctimes de violència de gènere	FOCAD - Consell de Col·legis de Psicòlegs d'Espanya	-
Dissenyant plans d'igualtat	Federació Valenciana de Municipis i Províncies	50 hores
Elaboració d'informes pericials per a l'avaluació social i familiar	Col·legi Oficial de Treball Social de València	100 hores
Realització de diagnòstics socials	Col·legi Oficial de Treball Social de Castelló	120 hores

ANNEX V. FORMACIÓ PLANIFICADA PER A L'EXERCICI 2021

DENOMINACIÓ	LLOC	DURACIÓ
Formació inicial per al personal de les Oficines d'assistència a les víctimes del delictes	Formació en línia	25 hores
Avaluació del risc i dels factors de vulnerabilitat en víctimes de violència de gènere	Formació en línia	25 hores
Recursos de suport a les víctimes i als òrgans judicials: les OAVD, Equips psicosocials, UVFI, UAS, Equip Tècnic de Menors, Policia Judicial	Formació en línia	20 hores
Formació bàsica en violència de gènere per a funcionaris i personal de les OAVD	Formació en línia	30 hores
Atenció psicològica a les víctimes del delictes. Estudi de casos	Formació en línia	30 hores
L'ordre de protecció i mesures de protecció a les víctimes	Formació en línia	15 hores
Formació específica en assistència a víctimes menors d'edat per a funcionaris i personal de les OAVD	Formació en línia	30 hores
Formació específica en assistència a víctimes de violència sexual per a funcionaris i personal de les OAVD	Formació en línia	30 hores
Cursos sobre atenció a víctimes del terrorisme	Formació en línia	15 hores
L'ordre de protecció i mesures de protecció a les víctimes	Formació en línia	15 hores
Gestió d'emocions en els professionals de les oficines d'assistència a víctimes del delictes	Formació en línia	15 hores
Introducció als procediments de família i regulació de la pàtria potestat. Recursos administratius i de suport	Formació en línia	20 hores
Formació impartida pels col·legis d'advocats de la Comunitat Valenciana en l'acord subscrit entre el Consell Valencià de Col·legis d'Advocats i la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública	Formació en línia	-----
L'atenció a víctimes del delictes: intervenció amb víctimes de terrorisme	Formació presencial	15 hores

ANNEX VI. ACTUACIONS DE COORDINACIÓ DUTES A TERME DES DE LA XARXA D'OAVD

PROVÍNCIA D'ALACANT		
REUNIONS DE COORDINACIÓ	LLOC DE CELEBRACIÓ	OAVD ORGANITZADORA
Reunió coordinació delegat, secretària general, cap de secció i altre personal de classes passives	Delegació d'Hisenda d'Alacant	Alacant
Reunions de coordinació de l'OAVD Alacant	OAVD Alacant	Alacant
Reunió coordinació amb l'UVFI (Unitat de Valoració Forense Integral) Alacant	OAVD Alacant	Alacant
Videoconferència reunió de coordinació amb Grup CRIMINA, la Direcció General i les coordinadores provincials de les oficines	Videoconferència	DG
Videoconferència reunió seguiment treball Grup CRIMINA sobre estudi acció diagnòstica i avaluació de les OAVD	Videoconferència	Alacant
Reunió coordinació amb departament igualtat Ajuntament Ibi i OAVD Ibi	Ibi	Alacant i Ibi
Videoconferència reunió coordinació Direcció General, coordinadores OAVD i Grup ORIENTA amb representants provincials	Videoconferència	DG
Reunió coordinació OAVD Elx i cap Serveis Socials Específics d'Elx	Elx	Alacant
Reunió per videoconferència per a l'elaboració del protocol d'actuació contra la VG de l'Ajuntament de Cocentaina (2 jornades)	Videoconferència	Alacant i Alcoi
Reunions coordinació OAVD per videoconferència. A partir de l'estat d'alarma eren quasi diàriament i a partir del primer estat d'alarma les	Videoconferència	DG

reunions eren els dimarts i dijous de cada setmana (80 videoconferències aproximadament)		
Finalització del protocol per a la detecció, atenció i prevenció de la violència de gènere en menors de Villena	Sala de reunions Aj. Villena	Alcoi
Entrevista per videoconferència sobre el funcionament de l'OAVD Dénia amb la responsable de l'acció de diagnòstic i avaluació integral de l'assistència a les víctimes del delictes en les OAVD	Videoconferència	Dénia
Entrevista presencial amb Policia Nacional encarregada d'instrucció atestats corresponents a delictes d'odi. Presentació. Aportació de fullets de la Fundació Legalitas. Coordinació en la remissió recíproca de víctimes. Qüestions jurídiques. Informació de drets a les víctimes	OAVD Dénia	Dénia
Entrevista presencial agent d'igualtat MASSMA. Marina Alta. Presentació de les lletrades del servei jurídic i enumeració de les poblacions rurals que atén aquest servei	OAVD Dénia	Dénia
Coordinació continuada amb els diferents operadors jurídics (òrgans judicials, Ministeri Fiscal, lletrada de l'Administració de Justícia) sobre informació de drets a les víctimes i elaboració d'informes jurídics	OAVD Dénia	Dénia
Coordinació continuada amb Col·legi d'Advocats Alacant, delegació Dénia sobre justícia gratuïta i derivació víctimes per a orientació jurídica	OAVD Dénia	Dénia
Coordinació continuada amb les forces i cossos de seguretat de l'Estat i Policia Local. Derivació de víctimes a l'OAVD Dénia per a informació de drets a les víctimes i atenció integral	OAVD Dénia	Dénia
Coordinació diària interna amb equip tècnic d'OAVD Dénia. Repartiment de tasques comunes de l'Oficina i pròpies de cada àmbit professional (jurídic, psicològic i social), atesos els protocols (general	OAVD Dénia	Dénia

bàsic d'actuació, de gestió OAVD i tractament d'ordres de protecció), planificació d'agenda; cites; correu; gestió de documents; obertura d'expedients, atencions; seguiments; VioGén; víctimes especialment vulnerables, etc.)		
Reunió de coordinació amb TS i infermera de sanitat sobre programa pilot de malalts mentals	OAVD Elda	Elda
Reunió de coordinació de l'OAVD Elx amb l'Ajuntament d'Elx	Casa de la Dona	Elx
Presentació OAVD d'Ibi als serveis socials municipals d'Ibi	Centre polivalent de l'Ajuntament d'Ibi	Ibi
Reunió amb la cap del Servei d'Atenció a la Dona de l'Aj. d'Orihuela per a coordinar-nos en casos de violència de gènere	Aj. d'Orihuela	Orihuela
Reunions amb la treballadora social de l'Equip Psicosocial d'Orihuela de l'Institut de Medicina Legal per a valorar casos de violència de gènere	OAVD Orihuela	Orihuela
Reunions amb jutge degà dels jutjats d'Orihuela i presentació amb el nou jutge del Jutjat de Violència sobre la Dona 1 d'Orihuela	Jutjat de Violència sobre la Dona 1 d'Orihuela	Orihuela
Coordinació amb unitats de violència de gènere i domèstica de les policies locals, Guàrdia Civil i Policia Nacional i SOJ de les diferents localitats que conformen el partit judicial d'Orihuela	OAVD Orihuela	Orihuela
TAULES DE COORDINACIÓ	LLOC DE CELEBRACIÓ	OAVD ORGANITZADORA
Taula Coordinació Policial de Violència de Gènere	Policia Local Alacant	Alacant
Taula Local per a l'Erradicació de la Violència de Gènere de Villena, i Comissió de Seguiment	Villena	Alacant i Alcoi

Taula Local de Coordinació en matèria de Violència de Gènere d'Ibi	Ibi	Alacant i Alcoi
Taula Local de Coordinació en matèria de Violència de Gènere de Banyeres	Banyeres de Mariola	Alcoi
Reunió de coordinació i participació. Seguiment de cas de violència de gènere amb resultat de mort, convocada per Subdelegació del Govern a Alacant i amb l'assistència d'altres organismes que van atendre en el seu moment la víctima de Teulada-Moraira. Explicació per part de l'OAVD Dénia de l'informe tècnic elaborat	Subdelegació del Govern a Alacant	Dénia
Comissió Interdisciplinària de Coordinació en matèria de Violència de Gènere al municipi d'Elx	Elx	Elx
Taula de Coordinació Policial d'Elx	Elx	Elx
ALTRES	LLOC DE CELEBRACIÓ	OAVD ORGANITZADORA
Entrevista per a article diari <i>Información</i> : actuacions de les oficines durant l'estat d'alarma	OAVD Alacant	Alacant
Entrevista a Radio Alcoy Cadena Ser, amb motiu de la celebració del Dia Internacional de l'Eliminació de la Violència contra la Dona	Telefònica	Alacant



PROVÍNCIA DE CASTELLÓ		
REUNIONS DE COORDINACIÓ	NRE. REUNIONS	OAVD ORGANITZADORA
Reunió de coordinació (amb altres entitats i organismes)	5	Castelló
Reunió de coordinació (amb altres entitats i organismes)	5	Vinaròs
Reunió de coordinació amb personal OAVD	20	Castelló
Reunió de coordinació amb personal OAVD	10	Vinaròs
Reunió de coordinació amb personal OAVD	10	Vila-real
Reunió en taules de coordinació sobre violència de gènere	3	Castelló
Reunió en taules de coordinació sobre violència de gènere	1	Vila-real

PROVÍNCIA DE VALÈNCIA		
REUNIONS DE COORDINACIÓ	LLOC DE CELEBRACIÓ	OAVD ORGANITZADORA
Primer contacte amb Casa Dona de Quart	Casa de la Dona de Quart	Quart de Poblet
Primer contacte amb Casa Violeta de Manises	Casa Violeta de Manises	Quart de Poblet
Reunió Casa Violeta de Manises	OAVD Seu Judicial Quart de Poblet	Quart de Poblet

Reunió obertura OAVD	Jutjat núm. 3 Ontinyent	Ontinyent
Reunió amb SS Ontinyent	Ajuntament d'Ontinyent	Ontinyent
Reunió Mancomunitat Vall d'Albaida	OAVD Ontinyent	Ontinyent
Comissió Tècnica de Seguiment Integral de casos de Violència de Gènere	Ajuntament d'Ontinyent	Ontinyent
Coordinació cap Policia Local Albal en cas especial rellevància	OAVD Catarroja	Catarroja
Ajuntament Alfafar. Protocol VG	Telemàtica	Catarroja
Serveis Socials Catarroja	Telemàtica	Catarroja
Gabinet de coordinació davant de la violència de gènere	Telemàtica	Sagunt
TRFD. Delegació del Govern a la Comunitat Valenciana	Telemàtica	Sagunt
Reunió amb ALANNA	OAVD Carlet	Carlet
Reunió seguiment víctimes Carlet	OAVD Carlet	Carlet
Reunió coordinació i seguiment víctimes Silla amb la Guàrdia Civil (2 jornades)	OAVD Carlet	Carlet
Coordinació del grup de treball per a l'elaboració del pla de suport psicològic	Telemàtica per Zoom	Carlet
Participació en el grup de treball per a l'elaboració del pla de suport jurídic	Telemàtica per Zoom	Carlet
Reunió Casa de la Dona de Xàtiva	Casa de la Dona Xàtiva	Xàtiva
Reunió amb el CMSS Paterna	CMSS Paterna	Paterna
Coordinació amb equip especialitzat en violència de gènere	Caserna Guàrdia Civil Massamagrell	Massamagrell

Presentació OAVD. Delimitem competències i funcions. Establim canals de comunicació i coordinació amb la policia local	OAVD Massamagrell	Massamagrell
Reunió coordinació amb Guàrdia Civil Massamagrell	OAVD Massamagrell	Massamagrell
Reunió coordinació amb treballadora social Ajuntament d'Albuixech	OAVD Massamagrell	Massamagrell
Reunió coordinació Serveis Socials Massamagrell	SS Massamagrell	Massamagrell
TAULES DE COORDINACIÓ	LLOC DE CELEBRACIÓ	OAVD ORGANITZADORA
Subcomissió tècnica de seguiment de les víctimes de VG de Quart de Poblet	Casa de la Dona de Quart	Quart de Poblet
Subcomissió tècnica de seguiment de les víctimes de VG de Quart de Poblet	Casa de la Dona de Quart	Quart de Poblet
Subcomissió tècnica de seguiment de les víctimes de VG de Quart de Poblet	Casa de la Dona de Quart	Quart de Poblet
Reunió Taula Protocol Ajuntament Gandia	Saló de plens Ajuntament Gandia	Gandia
Taula Local i Interdisciplinària contra la Violència de Gènere	Videoconferència	Llíria
Taula Coordinació Puçol	Saló de plens Ajuntament de Puçol	Sagunt
Constitució taula de coordinació multidisciplinària en matèria de VG (2 jornades)	Ajuntament d'Alcàsser	Picassent
Constitució taula de coordinació	Ajuntament de Picanya	Torrent
Taula de coordinació	Casa de la Dona d'Alaquàs	Torrent
Taula de coordinació (3 jornades)	SS d'Alzira	Alzira
Taula de coordinació (3 jornades)	SS d'Algemesí	Alzira

Taula interna contra la violència de gènere (4 jornades)	Ajuntament de Puçol	Massamagrell
Taula local contra la violència de gènere (2 jornades)	Ajuntament de Rafelbunyol	Massamagrell
Taula de coordinació policial per a la protecció de víctimes de violència de gènere	Ajuntament de Puçol	Massamagrell
Taula infància districtes Sant Marcel·lí i Patraix (2 jornades)	Videoconferència	València
ALTRES	LLOC DE CELEBRACIÓ	OAVD ORGANITZADORA
Acte de l'Ajuntament de Quart de Poblet amb motiu del Dia contra la Violència de Gènere	Auditori pati	Quart de Poblet
Visita a SEPE Ontinyent	SEPE Ontinyent	Ontinyent
Visita a Creu Roja Ontinyent	Creu Roja Ontinyent	Ontinyent
Entrevista telefònica Tyrius Ontinyent	Tyrius Ontinyent	Ontinyent
Visita Ufam Ontinyent	Ufam Ontinyent	Ontinyent
Visita a OAVD de Fiscal de Víctimes Partit Judicial de Gandia. Presentació Oficina	OAVD Gandia	Gandia
Presentació nova OAVD al personal del jutjat	Jutjats Massamagrell	Massamagrell
Presentació nova OAVD a la Guàrdia Civil	Caserna Guàrdia Civil Massamagrell	Massamagrell



Presentació nova OAVD a la Policia Local	OAVD Massamagrell	Massamagrell
Pla COMVA. Espai de cooperació tècnica. Sessió diagnosi participativa	Edifici de Tabacalera	València
Pla COMVA. Sessió línia estratègica 3: detecció i denúncia	Centre Municipal Joventut d'Algirós	València