

Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD) de la Comunidad de Madrid



INDICE

1. Introducción

1.1. Presentación

1.2. Marco legal

2. La Red de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Comunidad de Madrid

2.1. Nuevo modelo de asistencia a las víctimas de delitos

2.2. Estructura

2.3. Personal

2.4. La atención a las víctimas durante 2020

3. Actividades realizadas durante 2020.

3.1. Número total de víctimas asistidas

3.1.1. Víctimas asistidas por oficina

3.1.2. Víctimas asistidas por sexo

3.1.3. Víctimas asistidas por edad

3.2. Víctimas asistidas en atención al hecho delictivo

3.3. Tipos de asistencias realizadas

3.3.1. Asistencias de ámbito general

3.3.2. Asistencias de ámbito jurídico

3.3.3. Asistencias de ámbito psicológico

3.3.4. Asistencias de ámbito social

3.3.5. Total asistencias

3.4. Colaboración institucional

3.5. Actuaciones específicas

3.6. Otras actuaciones

4. Conclusiones

1.- INTRODUCCIÓN

1.1. Presentación

La Memoria Anual de Actuaciones se ha elaborado respondiendo al mandato contenido en el artículo 11 del Decreto 28/2020, de 6 de mayo, por el que se establece la organización y funcionamiento de la Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Comunidad de Madrid, en el que expresamente se establece:

“1. Cada Oficina de Asistencia a las víctimas del Delito de la Comunidad de Madrid, elaborará informes sobre su funcionamiento con la periodicidad que determine la dirección general competente en materia de atención a víctimas.

2. Asimismo cada oficina elaborará una memoria anual con datos estadísticos relativos al perfil de las víctimas usuarias y tipos de asistencias prestadas.

Los datos estadísticos deberán incluir como mínimo:

- a) Número de víctimas que han solicitado asistencia distinguiendo entre adultos y menores, y el sexo.*

- b) *Tipo de delito sufrido; entre los que se especificaran los relacionados con la violencia de género.*
- c) *Tipos de asistencias y actuaciones realizadas, incluidas las derivaciones a otros órganos o entidades realizadas.*
- d) *Órganos que han derivado las víctimas a las oficinas, especialmente cuando se trate de órganos judiciales y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.*

3. La dirección general competente en materia de atención a víctimas realizará un informe anual que recogerá los datos facilitados por las oficinas en sus informes de funcionamiento y memorias anuales, que permitirán una evaluación continuada del funcionamiento de las oficinas con el fin de mejorar su eficacia.

4. Este informe anual se publicará en la página web de la consejería competente en materia de justicia de la Comunidad de Madrid.”

La Memoria correspondiente al año 2020 **se presenta por primera vez** en la Comunidad de Madrid siendo comprensiva de todos los datos estadísticos señalados en el anterior precepto normativo.

Con ello, la Consejería de Justicia, Interior y Víctimas busca contribuir a mejorar la sensibilización de la sociedad, ofreciendo toda la

transparencia posible sobre las situaciones a que se enfrenta la víctima del delito y poniéndola en el centro de nuestro sistema judicial, como sujeto a ayudar, proteger y asistir.

En este sentido, cabe destacar el importante esfuerzo para asistir a las víctimas, evitando situaciones de revictimización, fundamentadas en actuaciones vanguardistas como la dotación de espacios físicos adecuados para garantizar la intimidad, o la promoción ante los órganos judiciales y fiscales de las denominadas cámaras Gesell, para su uso con víctimas especialmente vulnerables.

La Consejería de Justicia, Interior y Víctimas, a 31 de diciembre de 2020 contaba con **seis Cámaras Gesell**, concretamente en las siguientes sedes:

- Alcalá de Henares.
- Móstoles.
- Alcobendas.
- En Madrid Capital: Juzgados de Instrucción sitos en la Plaza de Castilla y en el núcleo penal tanto el de la calle Albarracín como en los Juzgados de Menores de la calle Julián Camarillo.

Desde la Oficina de Asistencia a Víctimas se ha dotado de personal cualificado integrado por funcionarios de la Administración de Justicia de los cuerpos de Gestión Procesal y personal especializado en el apoyo y asistencia como son Psicólogos y Trabajadores sociales.

Cabe destacar la gestión de las cámaras Gesell, facilitando su uso con víctimas especialmente vulnerables.

Desde hace cinco años la Consejería de Justicia, Interior y Víctimas desarrolla un programa dirigido fundamentalmente a menores entre los dos y los dieciséis años, consistente en un servicio de perros de apoyo, que acompaña al menor en su exploración o toma de declaraciones creando un clima favorable. Actualmente el servicio se encuentra disponible en toda la jurisdicción penal, así como en los Juzgados de Familia y en la Audiencia Provincial, donde las intervenciones de menores como víctimas o testigos pueden desarrollarse en un clima poco proclive para el menor, logrado generar bienestar en los menores que han accedido a este recurso durante sus entrevistas judiciales. Así, los Juzgados son percibidos de una manera más positiva por los menores: su llegada al Juzgado es vivida de otra forma cuando saben que van a ser acompañados por el perro de apoyo, siendo su predisposición a acudir mucho mayor, incluso disminuyendo la ansiedad anticipatoria días antes de la entrevista. Los menores cierran su paso por el órgano Judicial con un recuerdo positivo dentro de su relación con el perro de apoyo, llegando incluso en algunos casos a no querer abandonar el Juzgado.

Todo ello con un único objetivo: apoyo y asistencia, poniendo a la víctima en centro de la actuación judicial.

1.1. Marco legal

En el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid de fecha 11 de mayo de 2020 se publicó el Decreto 28/2020, de 6 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la organización y funcionamiento de la Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Comunidad de Madrid.

Dicha publicación tuvo lugar durante el estado de alarma, que fue declarado por el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por COVID-19. Sin embargo, desde la Consejería de Justicia, Interior y Víctimas, no se dejó de trabajar por las víctimas del delito, como actuación prioritaria de dicha Consejería, que con carácter pionero en España incorporó la denominación de **“Víctimas” en el título de la Consejería.**

La novedad normativa que supuso el Decreto 28/2020, por el que se establece la organización y funcionamiento de la Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, constituye el marco legal de las actuaciones, que ya se venían realizando desde que esta red de oficinas fue creada en la Comunidad de Madrid, como consecuencia de la aprobación de la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayuda y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

Con la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, incorporó a nuestro ordenamiento jurídico la Directiva 2012/29/UE del

Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, en la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y protección de las víctimas del delito.

El desarrollo reglamentario del Estatuto de la Víctima se encuentra en el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

El Decreto 28/2020, de 6 de mayo, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la organización y funcionamiento de la Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Comunidad de Madrid, tiene por objeto la organización y funcionamiento de la Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, regulando aspectos tan importantes como su naturaleza jurídica, requisitos para su creación, organización y el funcionamiento de las Oficinas, y todo ello conforme al marco legal actual y a las características propias de la Administración de Justicia de la Comunidad de Madrid. En definitiva, otorgar una mayor seguridad y eficiencia en la asistencia que se dispense a las víctimas de delitos en nuestra Región.

2.- LA RED DE OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO DE LA COMUNIDAD DE MADRID



2.1. Nuevo modelo de asistencia a las víctimas de delitos

El Decreto 28/2020, por el que se establece la organización y funcionamiento de la Red de Oficina de Asistencia a las Víctimas del delito (en adelante OAVDs) de la Comunidad de Madrid establece un nuevo modelo de asistencia a las víctimas de **carácter público, integral y multidisciplinar**. Basado en una atención individualizada de las víctimas llevada a cabo por profesionales especializados y con experiencia.

Dichos profesionales son psicólogos y trabajadores sociales, especializados en la atención y ayuda especializada a personas que han sufrido algún tipo de delito, así como funcionarios del cuerpo de Gestores procesales con alta formación jurídica. Si bien la normativa de la Comunidad de Madrid contempla expresamente a otros técnicos, cuando la especificidad de la materia así lo aconseje con formación o

experiencia en materia de asistencia a víctimas. Es precisamente la confluencia de distintas tipologías profesionales y abierta a otras profesiones cuando fuese necesario, lo que configura el carácter multidisciplinar en apoyo y ayuda a la víctima.

En el propio Decreto se establece que *“esta nueva regulación se justifica en la voluntad de mejorar la asistencia que se presta a las víctimas en nuestra comunidad, especialmente en aquellos casos en los que, por la naturaleza del delito, o por las circunstancias personales de las víctimas, sean necesarias medidas especiales de protección”*.

2.2. Estructura

La Red de OAVDs de la Comunidad de Madrid, se estructura de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 del precitado Decreto, en:

- a) Oficina Central de Asistencia a Víctimas de Delito:** ubicada en la sede judicial sita C/ Albarracín 31 de Madrid. Esta sede penal alberga a los 11 juzgados de violencia sobre la mujer existentes en Madrid capital, además de 16 juzgados de lo penal y la fiscalía especializada en violencia sobre la mujer.

- b) Las OAVD del partido judicial de Madrid:** Formada en el momento actual por la OAVD de los Juzgados de lo penal,

sita en C/ Julián Camarillo 11, donde se ubican 11 juzgados de lo penal de Madrid.

c) Las OAVDs de los distintos partidos judiciales de la Comunidad de Madrid: Formada por 5 OAVD, estas son:

OAVD-ARANJUEZ	Juzgados de Aranjuez: C/ Patio de los Caballeros, s/n.
OAVD-COSLADA	Juzgados de Coslada: C/ Colombia 29.
OAVD-FUENLABRADA	Juzgados de Fuenlabrada: C/ Rumanía, 2.
OAVD-LEGANÉS	Juzgados de Leganés: Plaza Comunidad de Madrid, 5.
OAVD-MÓSTOLES	Juzgados de Móstoles: C/ Luis Jiménez Asúa s/n.

2.3. Personal

El personal adscrito a las OAVD es personal funcionario o laboral de la Administración de la Comunidad y de los cuerpos de funcionarios al servicio de la Administración de Justicia:

- Personal laboral: psicólogos y trabajadores sociales.
- Funcionarios al servicio de la Administración de Justicia: gestores procesales.

Estos profesionales cuentan con la debida especialización y se prevé la posibilidad de contar con otros técnicos cuando sea necesario o aconsejable. La composición numérica o profesional de las oficinas responde a las necesidades específicas del ámbito territorial y funcional de cada oficina, sin perjuicio de la posible ampliación de las necesidades de personal, cuando fuese demandado.

OAVDs	Psicólogos	Trabajadores sociales	Personal al Servicio de la Administración de Justicia	TOTAL
Oficina Central Asistencia Víctimas	3	2		5
OAVD Penal	2	2		4
OAVD Aranjuez			1 Gestor Procesal	1
OAVD Coslada			1 Gestor Procesal	1
OAVD Fuenlabrada			1 Gestor Procesal	1
OAVD Leganés			1 Gestor Procesal	1
OAVD Móstoles			1 Gestor Procesal	1
TOTAL	5	4	5	14

Al frente de todas las Oficinas de Asistencia a Víctimas de la Comunidad de Madrid existe una coordinadora, que es una funcionaria del grupo A1 adscrita a la Dirección General de Recursos

Humanos y Relaciones con la Administración de Justicia.

La coordinación la desempeña desde la Oficina Central de Asistencia a las Víctimas del Delito, sita en el núcleo penal de la calle Albarracín nº 31 de Madrid, donde se encuentra los juzgados de violencia sobre la mujer existentes en Madrid capital, además de los juzgados de lo Penal y la Fiscalía especializada en violencia sobre la mujer. Siendo muy importante la coordinación entre la Oficina de Asistencia a Víctimas del Delito tanto con la Fiscalía como con los juzgados de lo penal y violencia sobre la mujer.

Las funciones que desempeña la coordinadora o responsable de la Oficina de Asistencia a Víctimas del Delito son:

- Dirección de los equipos de trabajo de las Oficinas.
- Coordinación de las actuaciones.
- Promoción como representante de las oficinas de los oportunos convenios de colaboración y protocolos de actuación con autoridades y organismos públicos y privados con competencias en asistencia a víctimas de delitos.

La plantilla total de la red de Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito asciende a un total de **15 puestos de trabajo**.

2.4. La atención a las víctimas en 2020

El año 2020 comenzó con la creación y puesta en funcionamiento durante el mes de enero, de un nuevo equipo psicosocial adscrito a

las Oficina Central de Asistencia a Víctimas de Delito para la atención a las víctimas que acuden a los Juzgados de guardia de violencia de género de Madrid capital, de lunes a viernes en horario tarde y para atender situaciones de emergencia que se produzcan en esa franja horaria.

La creación de este equipo ha supuesto la ampliación del horario de atención a las víctimas. De tal forma que, en la Oficina Central de Asistencia a Víctimas, **la atención se realiza de forma ininterrumpida de 9:00 a 20:00 horas.**

En las demás OAVD, el horario de atención a las víctimas es de 9:00 a 14:00.

La asistencia a las víctimas de delito durante 2020, principalmente debido a la situación de emergencia sanitaria consecuencia del COVID-19, se ha realizado de forma telefónica y en algunos casos mediante videoconferencia, en función de las características y de los medios de los que disponían las víctimas.

La Oficina Central de Asistencia a Víctimas y la OAVD de los juzgados de lo penal de Madrid, disponen para las víctimas de teléfonos gratuitos que no dejan huella. Estos teléfonos son:

- Oficina Central de Asistencia a Víctimas: 900-77-80-00.
- OAVD penales: 900-15-09-09.

Cuando se declaró el estado de alarma el 14 de marzo de 2020, la Oficina Central de Asistencia a Víctimas de Madrid desvió el teléfono

fijo de la Oficina al teléfono móvil de la misma, abierto en horario de 9:00 a 20:00 de lunes a viernes.

Las llamadas recibidas durante el fin de semana eran atendidas los lunes por el personal de la Oficinas.

Durante el periodo de confinamiento los buzones genéricos de correo, de los que disponen todas las OAVD, se han mostrado como un medio muy utilizado por las víctimas para contactar con las Oficinas a través de correos electrónicos. Estos buzones son:

- Oficina Central Asistencia a Víctimas: oavictimas@madrid.org
- OAVD PENAL : savictimas@madrid.org
- OAVD-ARANJUEZ: oavd-aranjuez@madrid.org
- OAVD-COSLADA: oavd-coslada@madrid.org
- OAVD-FUENLABRADA: oavd-fuenlabrada@madrid.org
- OAVD-LEGANÉS: oavd-leganes@madrid.org
- OAVD-MÓSTOLES: oavd-mostoles@madrid.org

Por último, cabe destacar que **todos los acompañamientos** a juicios y actuaciones urgentes en sede judicial, **se han realizado de forma presencial** con las víctimas y testigos protegidos a lo largo de todo el año, incluso durante el periodo de confinamiento.

3.- ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE 2020

3.1.- NÚMERO TOTAL DE VÍCTIMAS ATENDIDAS

3.1.1. Víctimas asistidas

Durante el año 2020 en las OAVDs de la Comunidad de Madrid se han abierto **1.030 expedientes**, documentándose estos expedientes de forma individualizada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.1 del Decreto 28/2020, al haberse realizado las cuatro fases de asistencia establecidas en el artículo 25 y siguientes del Real Decreto 1109/ 2015, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, del Estatuto de la víctima del delito y se regulan las OAVD. Concretamente, estas fases son:

1. La acogida-orientación.
2. La información.
3. La intervención.
4. El seguimiento.

La distribución de las víctimas con expedientes abiertos por cada una de las OAVDs de la Comunidad de Madrid es la siguiente:

OAVDs	VÍCTIMAS CON EXPEDIENTE INDIVIDUALIZADO
Oficina Central Asistencia Víctimas	348
OAVD Penal	391
OAVD Aranjuez	72
OAVD Coslada	79
OAVD Fuenlabrada	67
OAVD Leganés	64
OAVD Móstoles	8
TOTAL VÍCTIMAS	1.029 VÍCTIMAS

El artículo 10.3 del Decreto 28/2020 establece un supuesto en el que, cuando únicamente se trate de consultas que no impliquen atención individualizada de la víctima, se anotará en las hojas-registro a efecto de control estadístico.

En cuanto a las consultas realizadas por las víctimas a las Oficinas que no han implicado en 2020 la apertura de expediente individualizado, pero que sí deben ser registradas a nivel estadístico, se han realizado principalmente a través del teléfono y de los buzones

genéricos de correo de las oficinas, debido al estado de alarma y posterior situación de emergencia sanitaria, y ascienden a un total de **2.486 consultas de víctimas.**

El número de consultas registradas por cada OAVD durante el año 2020 ha sido:

OAVDs	CONSULTAS VÍCTIMAS
Oficina Central Asistencia Víctimas	1.125
OAVD Penal	946
OAVD Aranjuez	98
OAVD Coslada	79
OAVD Fuenlabrada	84
OAVD Leganés	81
OAVD Móstoles	73
TOTAL	2.486

Por último, se ha de destacar que las actuaciones de seguimiento realizadas con víctimas con expedientes individualizados abiertos con anterioridad a 2020 por cada OAVD fueron:

OAVDs	SEGUIMIENTOS
Oficina Central Asistencia Víctimas	108
OAVD Penal	143
OAVD Aranjuez	35
OAVD Coslada	12
OAVD Fuenlabrada	23
OAVD Leganés	15
OAVD Móstoles	0
TOTAL	336

Ascendiendo, con base en los datos anteriores, el número total de víctimas asistidas por las OAVD en la Comunidad de Madrid durante el año 2020 ha sido:

TOTAL VÍCTIMAS 2020: 3.851

- **1.029 víctimas con expedientes individualizados.**
- **2.486 consultas registradas.**
- **336 seguimientos.**

3.1.2.-Víctimas asistidas por sexo:

Del total de víctimas atendidas por la Red de OAVDs de la Comunidad de Madrid durante el año 2020, **3.509 son mujeres** (91,1%) y **342 son hombres** (8,9%).

En la tabla 1 se indican los porcentajes de asistencias por sexo y por Oficinas:

OAVDs	Hombres		Mujeres	
	Nº	%	Nº	%
O. Central	109	6,9 %	1472	93,1 %
OAVD Penales	201	13,6 %	1279	86,4 %
OAVD Aranjuez	4	1,95 %	201	98,05 %
OAVD Coslada	3	1,8 %	167	98,2 %
OAVD Fuenlabrada	15	8,6 %	159	91,4%
OAVD Leganés	9	5,6 %	151	94,4 %
OAVD Móstoles	1	1.2 %	80	98,8 %
TOTAL: 3.851	342		3.509	

(TABLA 1)

3.1.3. Víctimas asistidas por edad

Durante el año 2020, las OAVDs de la Comunidad de Madrid han realizado **un total de 305 asistencias con menores**. Aplicando la variable del sexo a la cifra anterior resulta que, del total de menores asistidos, **191 son mujeres** (62,6%) y **114 son hombres** (37,4%).

En la tabla 2 se indican los porcentajes de asistencias a menores por sexo y por Oficinas:

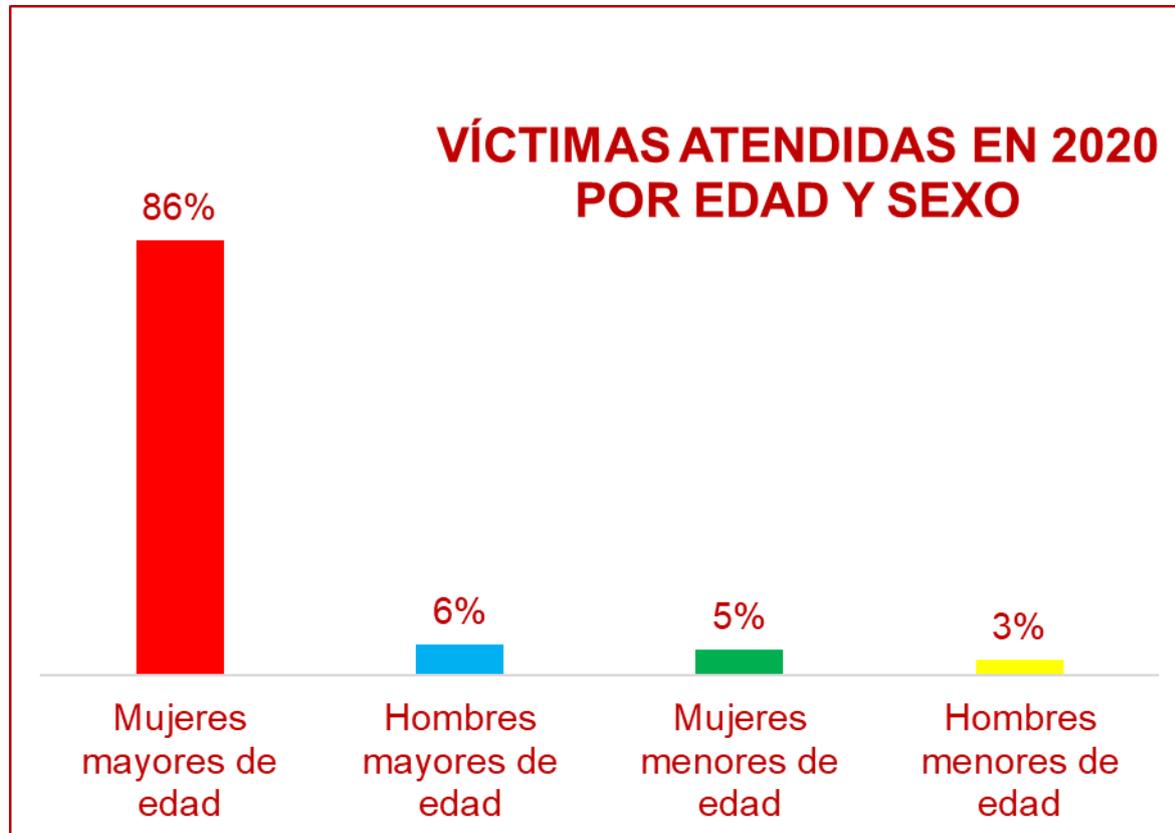
ASISTENCIAS MENORES	MUJERES	HOMBRES
O. Central	82	48
OAVD Penales	104	65
OAVD Aranjuez	3	0
OAVD Coslada	2	0
OAVD Fuenlabrada	0	1
OAVD Leganés	0	0
OAVD Móstoles	0	0
TOTAL	191	114

(TABLA 2)

De la combinación de las variables de sexo y edad de las víctimas asistidas durante 2020, resultaría la siguiente tabla 3:

VÍCTIMAS OAVDs MADRID 2020	MENORES DE EDAD	MAYORES DE EDAD	TOTAL
Mujeres	191	3.318	3.509
Hombres	114	228	342
TOTAL	305	3.546	3.851

(TABLA 3)



3.2. VÍCTIMAS ASISTIDAS EN ATENCIÓN AL HECHO DELICTIVO

En atención al hecho delictivo, hemos realizados una diferenciación por grandes grupos de delitos dada la dificultad que entraña la calificación de determinados hechos relatados por los usuarios, principalmente a través de consultas telefónicas, dentro de un tipo/subtipo de delitos debido a su carácter previo a cualquier actuación judicial y también porque al final no se interpone la correspondiente denuncia.



MEMORIA ANUAL DE ACTUACIONES 2020

Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD) de la Comunidad de Madrid

TIPO DE DELITOS	HOMBRE	MUJER	TOTAL	
			Nº	%
Delitos contra la libertad sexual (abusos, agresiones)	55	1.148	1.203	31,20
Violencia de género	0	1.092	1.092	28,40
Hechos próximos a delitos que no son objeto de denuncia	84	585	669	17,30
Violencia doméstica (intrafamiliar)	69	404	473	12,40
Delitos contra la integridad física (lesiones, malos tratos...)	25	60	85	2,20
Delitos contra la libertad (amenazas, coacciones...)	33	51	84	2,20
Delitos contra el patrimonio (robo, hurtos, estafas...)	31	40	71	1,80
Delitos contra la familia (incumplimientos de deberes)	7	53	60	1,50
Delitos contra la vida (asesinato, homicidios...)	9	27	36	0,90
Delitos informáticos (ciberacosos, fraudes, phishing)	12	19	31	0,80
Delitos contra la salud pública (tráfico de drogas...)	17	9	26	0,70
Trata de seres humanos	0	21	21	0,50
TOTAL:	342	3.509	3.851	100%

(TABLA 4)

En atención a los datos indicados en la TABLA 4, durante el año 2020, un año marcado por el estado de alarma y la posterior situación de alerta sanitaria, desde las OAVD destacamos:

- El **incremento** producido en las asistencias a **delitos contra la libertad e indemnidad sexual**. Si bien es cierto que, en los dos últimos años, la atención a víctimas de este tipo de delitos se había incrementado. En 2020, las asistencias a víctimas de delitos sexuales suponen el 31,2 % y superan por primera vez a las asistencias prestadas a víctimas de violencia de género en las oficinas, con un 28,4 %.
- El **incremento** producido en las **asistencias a delitos informáticos**. Durante 2020 un 0,8 % de las víctimas acudieron a las Oficinas por delitos de este tipo. Entendemos que fruto del mayor uso de las redes durante el periodo de estado de alarma. Destacando por su especial gravedad cuando las **víctimas son menores**.
- El **incremento** producido en las asistencias en materia de **violencia doméstica** (12,4 %), tanto filio parental como paterno filial, así como el maltrato a mayores.

3.3. TIPOS DE ASISTENCIAS Y ACTUACIONES REALIZADAS

La Oficina de Asistencia a las Víctimas debe asistir a la víctima en las áreas jurídica, psicológica y social, con el fin último de minimizar la victimización primaria y evitar la secundaria.

En esta memoria, además de estas tres áreas específicas, se incluye una tipología de actuaciones de carácter general a realizar por todos

los profesionales de las oficinas, con independencia de su formación y especialización.

3.3.1. ASISTENCIAS DE ÁMBITO GENERAL

DESCRIPCIÓN	Nº ASISTENCIAS
Entrevista acogida (1ª llamada en situación COVID)	1.029
Información sobre los derechos de la víctima	2.515
Información sobre justicia gratuita	2.515
Derivación abogados/procuradores	1.840
Contactos-seguimiento víctima	3.116
Contactos órganos judiciales y fiscales	621
Elaboración informes de vulnerabilidad	73
Preparación para juicios y declaraciones	428
Acompañamientos principalmente a órganos judiciales:	428
Coordinación y gestiones con otras entidades (Policías, forenses...)	102
Otros	54
TOTAL	12.721

(TABLA 5)

3.3.2 ASISTENCIAS DE ÁMBITO JURÍDICO

DESCRIPCIÓN	Nº ASISTENCIAS
Información jurídica sobre el proceso judicial	2.011
Información y asesoramiento sobre medidas/órdenes de protección	1.703
Redacción de escritos e informes jurídicos	52
Colaboración con órganos judiciales, fiscales y abogados de las víctimas	123
Explicación de autos, sentencias, medidas cautelares	77
Otros	21
TOTAL	3.987

(TABLA 6)

3.3.3. ASISTENCIAS DE ÁMBITO PSICOLÓGICO

DESCRIPCIÓN	Nº ASISTENCIAS
Intervención psicológica en situaciones de crisis	73
Intervención psicológica en terapias breves	712
Derivación a otras entidades para tratamiento psicológicos	368
Elaboración informes de asistencia psicológica	51
Otros	69
TOTAL	1.273

(TABLA 7)

3.3.4. ASISTENCIAS DE ÁMBITO SOCIAL

DESCRIPCIÓN	Nº ASISTENCIAS
Entrevistas de valoración social	256
Elaboración de informes de derivación social	63
Información y búsqueda de recursos sociales para derivaciones	1.035
Elaboración informes mensuales de seguimientos Testigos Protegidos	39
Coordinación con otras entidades (servicios sociales, otros)	143
TOTAL	1.536

(TABLA 8)

3.3.5. TOTAL ASISTENCIAS

TIPOS DE ASISTENCIAS	Nº ASISTENCIAS
General:	12.721
Jurídicas:	3.987
Psicológicas	1.273
Social:	1.536
TOTAL	19.517

(TABLA 9)

3.4. COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

Este apartado se refiere a aquellas entidades que han derivado víctimas a las OAVDs para su asistencia y entidades a las que las OAVDs derivan víctimas para asistencias.

3.4.1. FUENTES DE REMISIÓN VÍCTIMAS

Por lo que respecta a las fuentes de remisión y tomando en consideración la cifra de 3.851 víctimas atendidas durante el año 2020, es necesario indicar como puede comprobarse en la TABLA 10, que son los propios usuarios de las oficinas, es decir las víctimas, las que acuden directamente a las oficinas en busca de asistencia.

Esto demuestra la necesidad de potenciar el conocimiento respecto a las OAVDs, así como sus funciones y competencias.

Lo deseable sería que en un futuro próximo al menos el 40 % de las víctimas que asistiesen las OAVD fueran derivadas por los órganos judiciales, con el fin de que las víctimas más vulnerables, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 23.2 del Estatuto de la víctima, acudiesen a los procedimientos judiciales con la protección y asistencia del personal de las oficinas.

MEMORIA ANUAL DE ACTUACIONES 2020

Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD) de la Comunidad de Madrid

FUENTES DE REMISIÓN VÍCTIMAS:	VÍCTIMAS	
	Nº	%
Policía Nacional (UFAM)	661	17,3
Guardia Civil	5	0,1
Juzgados de violencia	141	3,7
Otros órganos judiciales	158	4,1
Fiscalía	71	1,8
Colegio Abogados (SOJ)	186	4,8
Colegio de Procuradores (SRP)	2	0,06
Centros de Atención a Mujeres	59	1,5
PMVG Madrid	98	2,5
Servicios Sociales	83	2,1
016	726	18,8
Otras OAVDS	6	0,1
Iniciativa de las víctimas	1.655	43
TOTAL	3.851	100

(TABLA 10)

3.4.2. DERIVACIONES A OTROS RECURSOS ASISTENCIALES

Antes de indicar los recursos asistenciales a los que derivamos víctimas, conviene recordar que las OAVDS de periferia derivan principalmente a recursos de carácter local y municipal ubicados en su partido judicial, dada la proximidad con las víctimas. Estos recursos no se han incluido en esta tabla con objeto de limitar la extensión de la misma ya que son múltiples.

ÓRGANOS DERIVACIÓN VÍCTIMAS	DERIVACIONES	
	Nº:	%
Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	153	5,9
Colegio de abogados (SOJ)	1.287	49,6
Colegio procuradores (SRP)	85	3,2
SAVG (Direcc. Gral Mujer)	103	4
PMVG (Ayto Madrid)	87	3,3
CIMASCAM (Atenc. Mujeres víctimas Violenc. Sexual) D.G. Familia y Menor	401	15,5
CIASI (Atenc. Menores abuso sexual) D.G. Familia y Menor	92	3,5
CAI (Centro Atenc. Infancia) Ayto Madrid	25	1

MEMORIA ANUAL DE ACTUACIONES 2020

Red de Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD) de la Comunidad de Madrid

Centro crisis 24 h. Atenc. Violenc. Sexual (Ayto Madrid)	13	0,5
APRAM (Atenc. Trata)	3	0,1
CAF (Centros Apoyo Familia) Ayto Madrid	35	1,3
CAEF (Centros de encuentro y apoyo familiar) Consejería Asuntos Sociales	12	0,5
Servicios Sociales	165	6,4
Centros de Salud	29	1,1
Salud Mental	41	1,6
Otras entidades	58	2,2
Otras OAVDS	4	0,2
TOTAL	2.593	100

En total durante el año 2020 **se han realizado 2.593 derivaciones**, destacando entre todas ellas las realizadas al **Servicio de Orientación Jurídica del Colegio de Abogados de Madrid**.

3.5. ACTUACIONES ESPECÍFICAS

El personal de las OAVD de la Comunidad de Madrid realiza dos tipos de asistencias con víctimas que por su especificidad merecen ser analizadas de forma singularizada:

3.5.1. Asistencias a víctimas que tengan la condición de testigos protegidos

El personal de las OAVDs de Madrid realiza de forma coordinada con Fiscalía de la comunidad de Madrid, a través de la fiscal especial de víctimas y testigos protegidos de nuestra Comunidad, las asistencias y acompañamientos en sede judiciales de todas las víctimas que tengan la condición de testigos protegidos.

Durante el año 2020 se han realizado un total de 72 actuaciones con víctimas-testigos protegidos:

- 4 comparecencias en Fiscalía.
- 29 acompañamientos.
- 39 informes de seguimientos.

3.5.2. Asistencia y apoyo en la difusión y uso y de las cámaras Gesell

Las OAVDs han promovido activamente la creación y ubicación de las cámaras Gesell en la Comunidad de Madrid.

Conviene recordar que las cámaras Gesell tienen como objetivo principal y prioritario la realización de pruebas preconstituidas en víctimas especialmente vulnerables con el fin de evitar nuevos daños como consecuencia del proceso judicial.

Las víctimas especialmente vulnerables son precisamente las destinatarias prioritarias de asistencia de las Oficinas de conformidad con lo dispuesto en el Estatuto de las Víctimas.

Con este objetivo de evitar la revictimización, las Oficinas han participado en el diseño y ubicación de las cámaras Gesell con la Dirección General de Infraestructuras Judiciales y con la Agencia de Administración Digital de la Comunidad de Madrid en la realización de las pruebas técnicas y el programa informático utilizado para las grabaciones.

La primera cámara Gesell que se creó en la Comunidad de Madrid se ubicó en la sede de los juzgados de Violencia sobre la Mujer y fue precisamente la Oficina Central de Asistencia a Víctimas la que llevó el proyecto piloto promoviendo entre los órganos judiciales la realización de estas pruebas.

Además de la cámara Gesell ubicada en la sede de los juzgados de violencia, la Oficina Central de Asistencia a Víctimas gestiona la cámara Gesell ubicada en los juzgados de menores.

En concreto, desde las OAVD se gestiona y coordina las reservas de

la sala con los órganos judiciales y se acoge, explica y prepara a los menores y a sus familias para la realización de las pruebas preconstituidas.

Durante el año 2020, se han solicitado por parte de los órganos judiciales 116 peticiones de uso de la sala Gesell de los juzgados de violencia y de menores para la realización de pruebas preconstituidas.

Por último, se han realizado 26 y en todas ellas los menores y sus familias han sido asistidos por el personal de las OAVD.



3.6. OTRAS ACTUACIONES

El Real Decreto 1109/2015, por el que se desarrolla el Estatuto de la Víctima y se regulan las OAVD dedica el capítulo VI a las actuaciones que deben desarrollar las Oficinas en materia de coordinación con otros organismos o entidades competentes en materia de asistencia a víctimas. Tales actuaciones son:

- Coordinación de las actuaciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas con los diferentes órganos o entidades competentes que prestan asistencia a las víctimas, mediante la suscripción de convenios de colaboración y protocolos.
- Impulsar la colaboración con redes públicas y privadas que asisten a las víctimas, entre otras con: Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, servicios de bienestar social, ayuntamientos, servicios de Salud (112/061, urgencias, urgencias psiquiátricas y Programas de Salud Mental), servicios de Educación, servicios laborales, asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro, servicios Psicosociales de la Administración de Justicia, unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer integradas orgánicamente en la Delegaciones del Gobierno, servicios especializados para la atención a las víctimas de violencia de género y en general cualquier otro órgano o entidad de la Administración General del Estado u otras Administraciones con competencias en asistencia y/o atención a las víctimas.

- Actuaciones de los Letrados de la Administración de Justicia en cumplimiento del Estatuto de la víctima del delito.
- Catástrofes o sucesos con víctimas múltiples que tengan su origen o causa en un hecho delictivo.

En el ejercicio de las precitadas actuaciones durante el año 2020, las OAVD de la Comunidad de Madrid han realizado las siguientes actuaciones:

- Visitas a la Oficina Central de Asistencia a Víctimas de representantes de “*Save the Children*”, miembros de la EMUME Central de Madrid, la Directora de la Infancia, Familia y Natalidad, representantes de Fiscalía de la Comunidad de Madrid, así como de los dos directores de la Consejería de Justicia, Interior y víctimas con el objeto de conocer la oficina, funciones y competencias.
- Participación en las jornadas sobre modelos de atención a la infancia víctima de violencia sexual en el ámbito social y judicial, mediante ponencia sobre las actuaciones que realizan las oficinas en este ámbito por parte de la Coordinadora de las OAVD en la Comunidad.
- Visita de representantes del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid y de personal de la Agencia de

Administración Digital de la Comunidad de Madrid a la cámara Gesell ubicada en la sede penal de los juzgados de violencia para conocer su funcionamiento.

- Reunión en la sede de la Consejería de Justicia con Comisionado de la CEAR (Comisión Española de Atención al Refugiado) para posibles derivaciones de víctimas a las oficinas.
- Constitución de la Comisión de coordinación contra la violencia en la infancia y en la adolescencia donde las OAVD están representadas a través de su coordinadora.
- Reunión del grupo de trabajo de la Comisión contra la violencia en la infancia y en la adolescencia.
- Visita de la coordinadora de las OAVD a la fundación ANAR con objeto de fijar cauces de colaboración con esta fundación.
- Participación en el seminario de víctimas. *Cost Action 181121- Cultures of victimology: understanding processes of victimización across Europe Autumn 2020 National Meetings*. Ponencia realizada por la coordinadora de las OAVD sobre “Los servicios públicos de atención a víctimas de delitos: Retos pre y post COVID”

- Reunión en la Oficina central de asistencia a Víctimas, entre la Viceconsejera de Justicia, la Fiscal Provincial de Madrid, la fiscal especial de víctimas y testigos protegidos y la recién nombrada fiscal especial de seguridad vial en Madrid y la responsable de las OAVD con objeto de tener una mayor coordinación con las OAVD.
- Asistencia a la reunión de coordinación del Protocolo marco de protección a víctimas de trata de seres humanos convocada por el Fiscal superior de la Comunidad de Madrid.
- Reunión de la Comisión de coordinación contra la violencia en la infancia y en la adolescencia.
- Reunión y toma de contacto con la OAVD de la Audiencia Nacional. Se acompaña a la Comisionada de Víctimas del Terrorismo de la comunidad de Madrid.
- Reunión con representante de la AMPC (Asociación de Mediación para la pacificación de conflictos) con objeto de establecer colaboraciones en materia de justicia restaurativa.
- Reuniones con la asociación *Plena Inclusión* a fin de desarrollar programas formativos dirigidos a aquellos profesionales que trabajan con víctimas con discapacidad cognitiva.

- A lo largo de 2020 se han mantenido distintas reuniones con representantes de *Plena Inclusión* con el fin de que las OAVD de la Comunidad de Madrid participen en el primer curso de formación básica en facilitación de apoyos para personas con discapacidad intelectual y de desarrollo en procesos judiciales que se impartirá en la universidad autónoma de Madrid en abril de 2021.

4. CONCLUSIONES

En el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre de 2020, la Red de OAVD de la comunidad de Madrid **ha asistido a un total de 3.851 víctimas**. De ellas se ha abierto **expediente nuevo a 1.029 víctimas** y se han realizado **336 actuaciones de seguimiento** de víctimas con expedientes anteriores.

El año objeto de análisis ha estado marcado por el estado de alarma declarado el 14 de marzo y por la posterior situación de emergencia sanitaria por COVID-19, que a fecha de la emisión de esta memoria perdura.

Ello ha ocasionado la **suspensión de multitud de procedimientos judiciales** con el correspondiente daño que para las víctimas implica el no poder cerrar episodios dolorosos de sus vidas.

La asistencia a las víctimas de delito durante 2020, se ha realizado de forma telefónica y en algunos casos mediante videoconferencia, en función de las características y de los medios de los que disponían las víctimas.

No obstante, todos los **acompañamientos a juicios y actuaciones urgentes en sede judicial, se han realizado de forma presencial** con las víctimas y testigos protegidos a lo largo de todo el año, incluso durante el periodo de confinamiento.

Durante 2020 y en atención al hecho delictivo, podemos destacar:

- El **incremento en la atención de los delitos sexuales**. En 2020, los delitos sexuales suponen el 31,2 % y superan por primera vez a las asistencias prestadas a víctimas de violencia de género en las oficinas, con un 28,4 %.
- En materia de **violencia de género**, en 2019 se asistieron a 1.371 víctimas y en 2020 a 1.092, es decir se ha experimentado una **disminución** en las asistencias por este tipo de delitos.
- Sin embargo, se han **incrementado las asistencias por violencia doméstica**, entendemos que como consecuencia de una mayor convivencia familiar fruto del confinamiento.

En cuanto a las víctimas, siguen siendo fundamentalmente **mujeres y mayores 86%** (Ver TABLA 1, 2, y 3). No hay cambios en estos aspectos respecto a años anteriores.

Por lo que respecta a las **asistencias**, se han realizado un total de **19.517 asistencias**, debido a que las OAVD han continuado prestando servicio asistencial a las víctimas incluso durante el estado de alarma. Apreciándose un **aumento respecto a los años anteriores en las asistencias de tipo social**, debido a la situación de crisis económica que vivimos y que es más acusada en víctimas más vulnerables, que son al final los destinatarios preferentes de nuestras asistencias.

Muy representativos resultan los datos indicados en la TABLA 10 relativa a los organismos y entidades que remiten víctimas a las OAVD, ya que **siguen siendo las víctimas por iniciativa propia las que acuden a las OAVD** para sus asistencias (43 %).

Esto indica que, a fecha actual, existe un **gran desconocimiento** en los ámbitos sociales e incluso judiciales de la labor, competencias y funciones de la Oficina de Asistencia a Víctimas del Delito.

En Madrid, febrero de 2021.



Comunidad
de Madrid

Oficina de Asistencia
a Víctimas del delito
CONSEJERÍA DE JUSTICIA,
INTERIOR Y VÍCTIMAS