

AS OFICINAS DE ASISTENCIA ÁS VÍTIMAS (BASES PARA A SÚA IMPLANTACIÓN NA COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA)¹

Xulio Ferreiro Baamonde

Profesor axudante de dereito procesual
Universidade da Coruña

1. Introducción

1.1. O concepto de oficina de asistencia ás vítimas

Un dos principais dereitos que se lles recoñece ás vítimas de delitos é o de recibir unha atención asistencial por parte do Estado que lle axude a levar as consecuencias da vitimización, tanto primaria coma secundaria². Así se fai na Declaración das Nacións Unidas do 29 de novembro de 1985, sobre principios básicos de xustiza para as vítimas do crime e abuso de

¹ Este artigo ten a súa orixe nun traballo de investigación realizado baixo o auspicio da Excm. Deputación Provincial da Coruña, que me adxudicou unha bolsa de investigación da convocatoria de 2002, para a confección dun estudo sobre a necesidade de crear unha rede de oficinas de asistencia ás vítimas na provincia da Coruña.

Quixera expresarlles o meu agradecemento aos compoñentes dos servizos de asistencia ás vítimas de Madrid e Bilbo pola súa axuda prestada na confección deste artigo e a amable e cálida acollida que en ambos lugares me dispensaron durante a miña investigación.

² Por *vitimización secundaria* hai que entender aqueles danos que se lle causan á vítima polo seu contacto co sistema penal e que se unen aos directamente causados polo delito. *Vide*, ao respecto, HERRERO ALONSO, C.; GARRIDO MARTÓN, E.: "Victimología, el impacto del delito, la víctima y el sistema legal. Una aproximación psicosocial", en *Criminología aplicada II*, Madrid, 1999, páx. 46.

poder, na Convención Europea, do 24 de novembro de 1983, sobre a compensación ás vítimas de delitos violentos, na Recomendación (87) 21, do Comité de Ministros do Consello de Europa do 17 de setembro, sobre a asistencia ás vítimas e prevención da vitimización; na Decisión-Marco do Consello da UE, do 15 de marzo de 2001, pola que se establece un estatuto para as vítimas de delitos; ou mesmo na Lei 35/1995, de axudas e asistencia ás vítimas de delitos violentos e contra a liberdade sexual.

Un servizo estatal fundamental á hora de posibilitar unha efectiva asistencia para quen teña sufrido un delito son as oficinas de asistencia ás vítimas. Estas configúranse como entidades formadas por un equipo multidisciplinar, integrado por xuristas, traballadores sociais, criminólogos e psicólogos que asisten a calquera cidadán que é vítima dun delito. O modelo e o tamaño deste equipo pode variar e adoptar diversas formas dependendo da poboación que teña que atender, o tipo de cidadáns aos que atenda preferentemente e o modo de financiamento³.

Os servizos de asistencia ás vítimas están chamados a cumprir un labor fundamental, que será o de ofrecer diversos tipos de axuda a aquelas persoas que, tras ter sufrido un delito, se aproximen a elas. A asistencia que están destinadas a prestar será, como se comprobará, de diversos tipos, de modo coherente coa composición multidisciplinar que se sinalou. O seu primeiro campo de actuación será o de prestarlle información á vítima no seu contacto co sistema penal, dándolle a coñecer cal é o funcionamento da Administración de Xustiza, en relación co seu caso, e das súas posibilidades de actuación dentro deste, incluídas aquelas relacionadas coa súa protección persoal. Na propia oficina, ademais, debe existir a infraestrutura suficiente para ofrecer apoio psicolóxico ás vítimas de delitos, de modo que no seu seo se poidan proporcionar servizos terapéuticos neste ámbito.

Ademais de ofrecer certas prestacións de modo directo, as oficinas de asistencia ás vítimas débense configurar como un verdadeiro vínculo entre a vítima e os diversos recursos comunitarios⁴. A oficina será, neste sentido, unha ponte entre a vítima e os servizos sociais en xeral, cuxa exis-

³ Vide GONZÁLEZ VIDOSA, F.: *¿Qué es la ayuda a la víctima?*, Barcelona, 2001, páx. 32. Unha definición semellante recóllese nos EE.UU. pola Oficina para as Vítimas do Delito (OVC), que describe a actuación de asistencia ás vítimas como unha completa defensa e campo de servizo dedicado a cubrir as necesidades físicas, financeiras e psicolóxicas das vítimas e das súas familias. As organizacións de asistencia, segundo esta mesma definición, poderán elixir, abranguer e servir a todos os tipos de vítimas ou ser selectivas e servir só a certos tipos (tales como as vítimas de delitos de agresión sexual, p. ex.). As organizacións poden ser gobernamentais, privadas ou unha combinación de ambas as dúas. O servizo que se debe subministrar pode ser local, estatal, rexional, nacional ou acadar a dúas ou máis destas xurisdicións.

⁴ REIEF, R.: *The invisible victim*, New York, 1979, páx. 188.

tencia e dispoñibilidade pode ser descoñecida para un cidadán que se encontra nunha situación de desamparo por primeira vez, a consecuencia da vitimización. Será importante, por iso, que nas oficinas exista un coñecemento suficiente destes recursos asistenciais e que se poidan derivar a eles a todas as persoas cuxas necesidades post-delituais non poidan ser cubertas directamente polo Servizo de Asistencia ás Vítimas.

Por último, as oficinas de asistencia están chamadas a cumprir un papel maior ca o de ofertar unha serie de servizos ás vítimas de delitos. Os servizos de asistencia ás vítimas deben converterse nun referente simbólico para que tanto a sociedade coma o sistema penal tomen conciencia da problemática vítimal e se produza, cando sexa preciso, un cambio nas actitudes dos actores deste último no seu trato cos ofendidos por feitos delituosos. Os servizos de asistencia deben fomentar a imaxe e as necesidades da vítima dentro da Administración de Xustiza, realizando labores de información, tamén, aos membros dos diversos corpos que traballan no seu seo, e potenciando a coordinación das diversas institucións implicadas: xuíces, fiscais, funcionarios, policía, servizos sociais, etc...

Tamén a súa mera existencia está destinada a crear un sentimento de seguridade na poboación que pode contemplar, deste xeito, como o Estado se está preocupando por todas as partes implicadas na problemática delituosa e como, no caso de sufrir a continxencia de verse afectado por unha acción deste carácter, existe un lugar onde acudir para poder paliar os seus efectos negativos. A creación deste clima de seguridade debería levar a aumentar a confianza da cidadanía no sistema e, en consecuencia, lograr unha maior colaboración coa Administración de Xustiza, aumentando o número de denuncias, por exemplo.

1.2. A creación de servizos asistenciais para as vítimas no dereito estranxeiro: o caso do Reino Unido e dos Estados Unidos

1.2.1. *O caso de Victim Support en Inglaterra*

A orixe dos servizos de asistencia ás vítimas en Inglaterra ten lugar a partir dun grupo de traballo multidisciplinar creado na cidade de Bristol en 1969, pola *Bristol Association for the Care and Resettlement of Offenders*, preocupado polas escasas solucións que o sistema penal lles ofrecía ás vítimas de delitos e coa misión de explorar o lugar da vítima dentro deste⁵. Deste pequeno grupo de traballo xurdiría unha rede nacional que chega na actualidade a todos os lugares do Reino Unido.

⁵ HOLTON, C.; RAJNOR, P.: "Origins of victims support philosophy and practice", en *Victims of crime, a new deal?*, Philadelphia, 1988, páx. 17.

Como continuación deste traballo inicial, en 1972 créase o primeiro proxecto de *Victim Support*, onde se implicaron, ademais dos membros de NACRO, a policía e o Servizo de Liberdade Vixilada (*probation*). Neste proxecto intentábase cubrir as necesidades das vítimas, pero descubriuse que, a pesar de que estas se encontraban con significativos problemas de carácter emocional, práctico e financeiro, non existían servizos nin axencias legais que tivesen a responsabilidade de axudalos. A este primeiro grupo de Bristol seguíronlle outros en todo o Reino Unido, creándose en 1979 unha organización matriz para coordinar e desenvolver o proxecto *Victim Support* en toda Inglaterra e Gales, ofrecéndolles asistencia e información aos grupos locais e sentar estándares de actuación –a Asociación Nacional de *Victim Support* (NAVSS)–. Baixo os auspicios desta nova organización conseguiuase que en 1986 existisen 247 grupos locais afiliados a esta asociación nacional, para os que traballaban unhas 5.000 persoas –a maioría voluntarios– e que atendían anualmente máis de 65.000 vítimas⁶. Para 1986 xa existía algún *Victim Support* en todos os condados de Inglaterra e Gales, así como un comité nacional para desenvolver o servizo en Irlanda do Norte⁷.

O crecemento de *Victim Support* provocou, na década dos 80, que, a pesar do carácter privado que posúe, se convertese nun importante actor do sistema xurídico-penal británico, conseguindo en 1988 que o *Home Office* publicase un folleto informativo para que a policía llelo entregase a todas as vítimas que denunciasen un delito, con información referida, entre outras cuestións, á existencia e aos servizos ofrecidos por *Victim Support*⁸. Influíu tamén nas políticas gobernamentais en relación coa atención e os dereitos das vítimas e testemuñas⁹. Desempeñou un papel definitivo na introdución da *Carta das Vítimas* de 1990, presentou en 1995 un informe sobre a xustiza penal, cuxas conclusións foron aceptadas e adoptadas polo Goberno; o seu informe *Criminal Neglect* (2002) foi seguido de preto polo *Home Office*, adoptando a súa chamada aos departamentos gobernamentais fóra da xustiza penal para recoñecer e axudar as vítimas e as testemuñas. Máis recentemente traballaron de preto co Goberno para realizar a nova *Violence, Crime and Victims Bill*, que, entre outras cousas, establecerá a introdución dun comisionado das vítimas, algo que foi longamente perseguido por *Victim Support*.

⁶ REEVES, H.: "Victims support Schemes: the United Kingdom Model", *Victimology*, Vol. X, 1985, nº 1-4, páx. 679.

⁷ VICTIM SUPPORT: *30:30 vision. Victim Support at 30 and the challenges ahead*, London, 2004, páxs. 2-4.

⁸ VICTIM SUPPORT: *30:30 vision. Victim Support at 30 and the challenges ahead*, London, 2004, páxs. 2-4.

⁹ VICTIM SUPPORT: *30:30 vision. Victim Support at 30 and the challenges ahead*, London, 2004, páx. 9.

En 2002, tamén, as *National Audit Office* concluíron nun estudo que a maioría das vítimas estaban satisfeitas co traballo ofrecido por *Victim Support* e declaraban que a organización supoñía un activo notable para o movemento do voluntariado.

En todo este tempo, *Victim Support* facilitou información, axuda práctica e apoio emocional a todas as persoas que sufriron un delito, así como aos seus familiares e amigos. Os seus servizos están fortemente afianzados no principio de compromiso comunitario. Trata de asegurar que os voluntarios –que maioritariamente forman o cadro de persoal de *Victim Support*– reflicten a diversidade das comunidades nas que traballan e que os seus servizos sexan igualmente accesibles a todos os cidadáns. Conseguiron que todos os tribunais penais de Inglaterra e Gales teñan na actualidade un servizo de testemuñas, que o mesmo *Victim Support* xestiona. Neste servizo, tanto o persoal profesional coma os voluntarios axudan as vítimas, testemuñas e as súas familias e amigos nos tribunais a familiarizarse cos xulgados antes das vistas, dan apoio no día no que esta se produce, así como información sobre os procesos e procuran axuda suplementaria tras as audiencias xudiciais¹⁰.

1.2.2. O nacemento da asistencia ás vítimas nos EE.UU.

Nos primeiros anos da década de 1970 tivo tamén lugar a aparición dos programas de asistencia ás vítimas nos EE.UU., motivados, en gran medida, pola actuación da *Law Enforcement Assistance Administration* (LEAA) do Departamento de Xustiza, que financiou, en 1974, oito programas de asistencia ás vítimas a través da Asociación Nacional de Fiscais de Distrito, como o desenvolvemento no *Crime Victims Service Centers* do Bronx en colaboración tanto con LEAA coma co *Albert Einstein College of Medicine*¹¹. Durante esta década as oficinas dos fiscais desenvolveron estes programas nas áreas metropolitanas maiores, mentres noutras zonas eran as policía rurais, as das pequenas cidades ou, en menor medida, axencias de servizos sociais ou organizacións non gobernamentais¹². De modo paralelo, en 1975, créase, en Fresno (California), a Asociación Nacional de Asistencia ás Vítimas (NOVA), por persoal dos servizos sociais e de xustiza penal, que tería tamén un papel dinamizador no xurdimento dos programas locais de asistencia¹³.

¹⁰ VICTIM SUPPORT: *30:30 vision. Victim Support at 30 and the challenges ahead*, London, 2004, páx. 6.

¹¹ Vide FRIEDMAN, D.M.: “A program to service crime victims”, en *Victims and society*, ed. Emilio C. Viano, Washington, 1976, páx. 484.

¹² ROBERTS, A.R.: “Introduction and Overview of victimology and victim services”, en *Helping crime victims*, Newbury Park, CA, 1990, páx. 30.

¹³ NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páxs. 2-3.

Coa chegada ao poder de Ronald Reagan a principios dos 80 desaparece LEAA, polo que decaeron os fondos existentes para programas de asistencia ás vítimas. Como resultado, moitos programas tiveron que botar man de fondos locais, experimentando unha diminución dos seus orzamentos. Con fondos máis reducidos tiveron que recortar os seus servizos e restrinxir outros para certas clases de vítimas. Con todo, en 1982, o *Presidential Task Force on Victims of Crime* investigou as necesidades das vítimas e os modos máis efectivos de enfrontarse a elas. O *Task Force* recomendou que os gobernos federal, estatais e locais, xunto con organizacións privadas, levasen a cabo unha serie de accións encamiñadas a mellorar a posición das vítimas, incluíndo a creación de mecanismos para asegurar fondos permanentes para os programas de asistencia existentes. En 1984, o Congreso levou á práctica unha das principais recomendacións do *Task Force*: a *Victim of Crimes Act*. Nesta lei créase a Oficina para as Vítimas de Delitos, dentro do Departamento de Xustiza, que, entre outros esforzos significativos, proveu de fondos aos estados para que realizasen programas de asistencia e compensación ás vítimas.

Como resultado, nos anos 90, nos EE.UU., comprobouse que tanto organizacións privadas coma entes estatais e locais respondían á presión pública de defender os dereitos das vítimas de delitos e o Goberno Federal asumía un forte liderado no movemento dos dereitos das vítimas¹⁴.

1.3. A creación das oficinas de asistencia ás vítimas en España

En canto á situación en España, a creación de servizos de atención específicos para as vítimas de delitos sufriu, de modo semellante ao que se viu con respecto a outros servizos asistenciais, un retraso, se se compara coa actividade despregada noutros estados de Europa Occidental e nos EE.UU. Outra característica fundamental, que diferencia as oficinas de asistencia ás vítimas españolas con respecto a outras entidades semellantes dos estados do noso contorno, é que, mentres na xeneralidade dos estados a creación de servizos asistenciais para as vítimas xurdiu de iniciativas privadas ou fortemente arraigadas na comunidade (é o caso que se viu de *Victim Support* ou de NOVA) en España a iniciativa fundamental para a aparición e desenvolvemento destes servizos naceu das institucións públicas, que promoveron a aparición e dotación destas oficinas, aínda que nalgúns casos fosen posteriormente organizacións privadas sen ánimo de lucro as que se fixeron cargo da súa xestión cotiá.

As primeiras iniciativas para crear oficinas de atención especificamente dirixidas ás vítimas de delitos con carácter multidisciplinar realízanse na cidade de Valencia, onde a Generalitat Valenciana crea, en colaboración

¹⁴ NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páxs. 2-3.

co concello desta cidade e os xulgados situados nesta cidade, a primeira oficina deste tipo en España, no ano 1985¹⁵. Con posterioridade, e baixo formulacións similares, créanse en Barcelona¹⁶ e Palma de Mallorca¹⁷ en 1989 e no País Vasco en 1991¹⁸, aproveitando as competencias autonómicas na materia. Esta era a infraestruturas existente en España ao tempo de promulgarse a Lei 35/1995, do 11 de decembro, de axudas e asistencia ás vítimas de delitos violentos e contra a liberdade sexual, que pretenderá xeneralizar a creación das oficinas e establecer unha rede estable en todas as capitais de provincia e outras cidades de importancia.

A creación das primeiras oficinas de asistencia ás vítimas prodúcese por un impulso de certas comunidades autónomas que aproveitan as competencias transferidas en materia de asuntos sociais, sanidade, xustiza ou promoción dos dereitos humanos (art. 9 EAPV) para desenvolver políticas activas en prol das vítimas de delitos. O art. 16 da Lei 35/1995 fai referencia expresa á creación destas oficinas e posibilita a súa xestión autonómica ou municipal. A coordinación entre as diversas administracións territoriais, polo tanto, parece imprescindible para o correcto desenvolvemento das funcións que estes servizos deben desenvolver e ofrecer unha atención integral á vítima, habida conta do marco de competencias configurado pola Constitución, os estatutos de autonomía e a normativa de desenvolvemento¹⁹.

¹⁵ Para un estudo polo miúdo da creación das oficinas valencianas, en funcionamento desde abril de 1985, *vide* VILLAMERIEL PRESENCIO, L.P.: "Ayudas y asistencia...", *op. cit.*, páx. 22; DE MIGUEL, M.E.: "La asistencia respecto a las víctimas...", *op. cit.*, páx. 145; LANDROVE DÍAZ, G.: *La moderna victimología...*, *op. cit.*, páxs. 112-113; NEUMAN, E.: *Victimología...*, *op. cit.*, páx. 297; e MONTERDE FERRER, F.: "Victimología...", *op. cit.*, páxs. 257-259.

¹⁶ Creada polo Ayuntamiento de Barcelona en abril de 1989. *Vide* VILLAMERIEL PRESENCIO, L.P.: "Ayudas y asistencia...", *op. cit.*, páx. 22; e LANDROVE DÍAZ, G.: *La moderna victimología...*, *op. cit.*, páx. 113.

¹⁷ O goberno balear abriu en decembro de 1989 a Oficina de Axuda ás Vítimas do Delito, con funcións de atención e asistencia ás persoas que fosen vítimas de calquera tipo de delito. *Vide* VILLAMERIEL PRESENCIO, L.P.: "Ayudas y asistencia...", *op. cit.*, páx. 22.

¹⁸ No País Vasco existe desde 1991 o Servizo de Asistencia á Vítima con sede no Pazo de Xustiza de Bilbo, creado polo Goberno vasco a partir do art. 9 do Estatuto de Gernika que lle outorga á Comunidade autónoma competencia para a promoción dos dereitos humanos no ámbito da súa competencia. En 1994 estableceuse un SAV en Donostia e en 1995 outro en Gasteiz. *Vide* VILLAMERIEL PRESENCIO, L.P.: "Ayudas y asistencia...", *op. cit.*, páx. 22; DE MIGUEL, M.E.: "La asistencia respecto a las víctimas...", *op. cit.*, páxs. 147-150; PALACIO SÁNCHEZ-IZQUIERDO, J.R.: "La asistencia a las víctimas...", *op. cit.*, páxs. 160-162 e CONDE, M^a. J.: "Los derechos humanos...", *op. cit.*, páx. 128. Este servizo foi complementado coa creación dun programa de atención psicolóxica para vítimas de agresións sexuais. *Vide* BERISTAIN IPIÑA, A.: "¿La sociedad/judicatura...?", *op. cit.*, páx. 281.

¹⁹ A necesidade da colaboración entre os diferentes entes territoriais foi destacado por VILLAMERIEL PRESENCIO, L.P.: "Ayudas y asistencia...", *op. cit.*, páx. 23. A dispersión

Actualmente, tras un lento proceso de implantación, existen oficinas de asistencia ás vítimas en todas as capitais de provincia e noutras cidades relevantes de todas as comunidades autónomas, excepto Galicia. Algunhas delas foron creadas polas comunidades autónomas con competencia na materia e as restantes son directamente xestionadas polo Ministerio de Xustiza, aínda que con colaboración da comunidade autónoma, que se encarga habitualmente de dotar material, persoalmente, á oficina, a fin de garantir a asistencia, introducir as melloras que considere precisas e difundir entre a poboación e sectores implicados a posta en marcha da oficina. Pola súa parte, o Ministerio de Xustiza proporciona os servizos necesarios para o seu mantemento e facilita o acceso e a colaboración do persoal dos xulgados²⁰.

2. As funcións das oficinas de asistencia ás vítimas

As oficinas de asistencia ás vítimas deben intentar atender dun modo integral todas as necesidades das persoas que sufriron algún delito de calquera tipo, xa sexa directamente, ou ben mediante derivación a outras entidades asistenciais. Verase que, tal e como foi deseñado nas experiencias doutros estados e pola propia evolución da institución, foi adquirindo un abano amplo de funcións que intentan cubrir tres campos principais de actuación: o xurídico, o social e o psicolóxico, pero conectados e coordinados en todo momento, desenvolvendo un traballo interdisciplinar que pretende defender os dereitos das vítimas, tendo en conta as súas necesidades²¹.

competencial é unha fonte de problemas no quefacer cotián dos SAV xa que se encontran entre dous ámbitos competenciais xestionados por organismos diversos e por entidades territoriais que comparten competencias. Así, a Administración de Xustiza onde o nivel estatal se coordina coas CC.AA. con competencias na materia e, ademais, dentro do ámbito estatal coexisten o Poder Xudicial e o Ministerio de Xustiza. Ademais, debe coordinarse este labor coa Policía –Ministerio do Interior– e a Garda Civil –Ministerio de Defensa–. No ámbito asistencial, as competencias maioritarias son autonómicas, pero tamén os concellos posúen funcións e o Estado central, con departamentos diferentes.

²⁰ Sirva como exemplo o convenio para a posta en funcionamento da Oficina de Axuda ás Vítimas do Delito en La Rioja, publicado por Resolución do 2 de xullo de 1998, da Secretaría de Estado de Xustiza, no BOE nº 171, do 18 de xullo de 1998, no cal se crea unha comisión de seguimento do convenio, presidida por un representante do Consello Xeral do Poder Xudicial.

²¹ *Memoria del año 2002 del Servicio de Asistencia a la Víctima de la C.A.V.*, Bilbo, 2003, páx. 4. As funcións que aquí se sinalan para os servizos de asistencia ás vítimas céntranse na experiencia das oficinas en funcionamento en España, pero comprobárase que a maioría son comúns nas experiencias comparadas, como EE.UU. ou Inglaterra. Incluso en lugares como Serbia ou Sudáfrica, pode verse como a descrición dos servizos ofrecidos é semellante. Vide COPIC, S.: "Crime victims in the criminal justice

O primeiro ámbito de actuación das oficinas será o puramente xurídico. Neste campo, os servizos de asistencia están destinados a proporcionarlles, en primeiro lugar, información ás vítimas sobre os procesos xudiciais e a súa intervención neles. Ademais, como se verá, serán numerosas as actividades que se realizan en colaboración coa Administración de Xustiza e na relación das vítimas con esta. Neste sentido, tratarase de facilitar a quen teña necesariamente que convivir co sistema penal o seu contacto con este, para o que o persoal das oficinas ofrecerá determinados servizos, como acompañamento ás vistas, interesarse polos progresos do caso, mediar á hora de conseguir medidas de protección para a vítima, etc... En xeral, podemos encadrar neste ámbito de actuación aquelas actividades que vaian encamiñadas a diminuír no posible a vitimización secundaria.

En segundo lugar, tal e como se configuraron as oficinas de asistencia ás vítimas no Estado español, estas deben ter como unha das súas misións prioritarias encamiñar todos os recursos de asistencia social que as diversas administracións públicas poñen a disposición dos cidadáns e que poidan servir para atender as necesidades que xorden tras a vitimización. Neste sentido as oficinas deben contar con persoal que poida guiar a vítima no seu achegamento aos recursos asistenciais e coordinarse con outras instancias locais ou autonómicas, de modo que se optimicen as posibilidades existentes. As oficinas ofreceranlle á vítima as opcións ao seu alcance e indicaranlle as posibilidades de actuación para que sexa esta quen decida cales se adaptan mellor ás súas necesidades. Posteriormente, poderán axudarlles a que realicen os trámites necesarios para recibir certas axudas ou incluso xestionar directamente o seu acceso a servizos sanitarios, refuxios, casas de acollida, institucións tutelares, etc...

Considerouse moi importante nas oficinas españolas a posibilidade de que as vítimas accedan á asistencia psicolóxica na propia institución. As consecuencias psicolóxicas da vitimización son peculiares²², polo que é necesario contar con psicólogos nas oficinas que poidan realizar un primeiro diagnóstico e atención de crise, e, posteriormente, realizar un seguimento ou iniciar unha terapia que consiga repoñer a vítima, na medida do posible, ao estado en que se encontraba con anterioridade a que tivese lugar o feito delituoso.

system and the role of the victim support service in Serbia", comunicación presentada ao XI Simposio Internacional de Victimología, Stellenbosch, 2003, páx. 11 e OLIVIER, N.: "The role of the investigator in victim support: a case study of South African investigators", comunicación presentada ao XI Simposio Internacional de Victimología, Stellenbosch, 2003, páxs. 4-5.

²² SEBBA, L.: *Third parties. Victims and the criminal Justice System*, Columbus, 1996, páxs. 80-81.

Por último, existe outra serie de servizos, que podíamos denominar transversais, nos que non se trataría tanto de incidir na situación individual de vítimas concretas, senón en promocionar a “causa das vítimas” ante a sociedade e ante outras institucións públicas. Este tipo de tarefas tratarían de impulsar ante outras instancias o coñecemento das oficinas de asistencia ás vítimas e a necesidade de mellorar o trato que se ofrece ás persoas vitimizadas. Neste ámbito, as oficinas deben darse a coñecer para que os cidadáns sexan conscientes da súa existencia, pero tamén deben mediar ante outras institucións –sanitarias e sociais– para que estas teñan en conta as necesidades específicas das vítimas e para coordinarse con elas, de modo que se poida producir un paso fluído dunhas a outras. Deben, tamén, incidir no persoal da Administración de Xustiza, para que se mellore o trato ás vítimas de delitos. Trataríase, tamén, de que as oficinas fosen unha canle de comunicación privilexiada entre a Administración de Xustiza e a sociedade de xeito que se dea a coñecer a actuación da primeira no seo da segunda e de que se atenda máis ás necesidades dos cidadáns no discorrer ordinario do sistema procesual²³. Deste modo, conseguiríase un aumento da confianza pública na xustiza e, ao mesmo tempo, unha maior colaboración cidadá con esta.

As oficinas de asistencia tamén poderán coordinar tarefas de formación en temas relacionados coa súa actuación destinadas ao persoal policial ou xudicial. Así mesmo, poderán no seu seo realizarse tarefas de investigación, dado o gran potencial de recollida de datos que pode ter unha entidade deste cariz, o que redundaría nun maior coñecemento da vitimización e, polo tanto, dos modos de evitala ou de enfrontarse a esta²⁴.

En conclusión, as funcións que as oficinas de atención ás vítimas deberán cumprir oriéntanse a lograr estabilizar a vítima ante a situación na que está tras a comisión do delito²⁵. Preténdese que a vítima reciba unha atención integral²⁶, xa sexa directamente a través do persoal das oficinas ou

²³ *Servicio de Asistencia a la Víctima: Dossier informativo*. Este foi o obxectivo do proxecto de colaboración entre a Oficina de Axuda ás Vítimas de Valencia e o Xulgado de Instrución nº 2 da mesma cidade, tal e como sinala GARCÍA BECEDAS, M.J.: “La victimología como ciencia y su trasposición a la realidad a través de las oficinas de ayuda a las víctimas de los delitos (OAVD)”, *Diario La Ley*, nº 4906, páx. 3.

²⁴ *Servicio de Asistencia a la Víctima: Dossier informativo*.

²⁵ Os servizos que se sinalaron e que serán detallados a continuación coinciden basicamente cos que MCEWEN, T.J.: “Victim Assistance Programs: Whom They Service, What They Offer”, 1995, páx. 2, ten sinalado como demandas principais das vítimas no seu achegamento aos programas de asistencia, e que consistirían en información sobre dereitos legais das vítimas e sobre os procesos xudiciais (88%); axuda na solicitude de compensación estatal para as vítimas (59%); e derivación a axencias de servizos sociais (51%).

²⁶ Un exemplo da variedade de servizos que se ofrecen ás vítimas nos programas de asistencia ofrécea ROBERTS, A.R.: “Introduction and Overview of victimology and

en coordinación con outras entidades asistenciais, de xeito que non se dupliquen recursos, pero que tampouco se vexa obrigada a vítima a peregrinar de administración en administración na busca de modos de cubrir as súas necesidades²⁷.

2.1. Tipoloxía casual á que atende un Servizo de Asistencia ás Vítimas

Con prioridade á posta en marcha dunha oficina de asistencia ás vítimas é necesario estudar o ámbito de actuación no que desenvolverá as súas funcións para adaptar o seu organigrama ás demandas sociais. Deberá, pois, procederse a unha avaliación das necesidades existentes na comunidade onde a oficina deberá funcionar, tendo en conta as características socio-demográficas da poboación e tamén a tipoloxía delituosa que se pode encontrar no seo desa comunidade co fin de acomodar realmente os servizos que ofrece coas necesidades reais da xeneralidade das vítimas, tendo en conta ambos factores, é dicir, con que tipo de poboación se vai encontrar maioritariamente o persoal dos SAV na súa actuación e cales son os delitos que de modo primordial van producir as principais manifestacións de vitimización que poidan chegar á oficina. Haberán de terse en conta, tamén, os servizos asistenciais que xa estean funcionando na mesma comunidade, de modo que se evite repetir servizos innecesariamente para os mesmos destinatarios e cubrir as necesidades daqueles que non poidan acceder ou para quen non sexan útiles os recursos xa existentes²⁸.

A configuración das oficinas españolas, únicas no ámbito provincial, e a falta de calquera outra infraestrutura para asistir a vítimas de determinados delitos –que só ultimamente está sendo cuberta coa aparición de medidas sociais de loita contra a violencia doméstica²⁹– motivan que

victim services”, en *Helping crime victims*, Newbury Park, CA, 1990, pág. 31, que enumera ata 11 tipos diferentes de servizos: explicar os procedementos xudiciais (71,2% dos programas), facer derivacións a outras axencias (68,4%), axudar a vítima a solicitar compensación (64,1%), educar a opinión pública (60,9%), defender a vítima fronte ao empregador (60,3 %), prover transporte aos tribunais (59,2%), coidado de menores durante as vistas (37,5%), diñeiro de emerxencia (24,4%) e reparar pechaduras rotas (12,5%).

²⁷ *Memoria del año 2002 del Servicio de Asistencia a la Víctima de la C.A.V.*, Bilbo, 2003, páxs. 5-6.

²⁸ Vide NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, pág. 15.

²⁹ Un último exemplo desta preocupación pode verse na LO 1/2004, do 28 de decembro, de medidas de protección integral contra a violencia de xénero, na cal se establecen medidas preventivas, educativas, sociais, asistenciais e de atención posterior ás vítimas, medidas de sensibilización no ámbito sanitario, así como a normativa civil que incide no ámbito familiar e reformas penais e procesuais.

estas se encontren no seu actuar con todo tipo de vítimas³⁰ e todo tipo de delitos³¹, sen que sexa na maioría dos casos posible realizar políticas sectoriais para vítimas especialmente necesitadas ou para certos tipos de delitos³².

Os delitos que sofren as vítimas que se achegan á Oficina de Valencia, enumerados por González Vidosa³³, veñen coincidir co que se puido observar noutras oficinas como Bilbo: homicidios, lesións, delitos contra a liberdade (detención ilegal, coaccións, ameazas), delitos contra as relacións familiares (matrimonio ilegal, abandono da familia), delitos contra o patrimonio e a orde socioeconómica, delitos contra o honor, delitos de falsidades, delitos contra os dereitos dos traballadores, delitos contra a Administración pública (prevaricación e suborno), delitos contra a Administración de Xustiza (realización arbitraria do propio dereito, acusación e denuncia falsa, omisión do deber de impedir delitos ou promover a súa persecución), faltas contra o patrimonio, contra as persoas e contra os intereses xerais. Incluso é común que as persoas que se achegan ás oficinas non se encontren ante problemas estritamente penais³⁴, a pesar do cal é normal que o persoal destas as atenda de igual xeito, de acordo co cariz asistencial co que se configuraron estas oficinas no Estado español.

³⁰ MANRIQUE CABRERO, J.C. ("Estudio de la normativa de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual", *BIMJ*, nº 1981, 2001, páx. 16) sinala que toda persoa que fose vítima de calquera infracción penal ou sexa susceptible de selo, así como os seus familiares, poidan recibir este servizo.

³¹ A heteroxénea configuración dos destinatarios dos servizos de asistencia ás vítimas sinalouse tamén nos EE.UU., onde McEWEN, T.J. (*Victim Assistance Programs: Whom They Service, What They Offer*, 1995, páx. 1) afirmou que estes serven a todo tipo de vítimas, desde membros de familias vítimas dun homicidio ata vítimas de delitos contra a propiedade. Do total de persoas atendidas, o 56% correspondía a vítimas dalgún tipo de delito violento. En canto ás características demográficas da poboación, segundo as estatísticas ofrecidas por este autor, o 20% das persoas que recibiron o servizo dos programas eran menores de 16 anos e o 8% eran maiores de 65, estando o 72% restante entre 16 e 64 anos. Case dous terzos (65%) das persoas asistidas eran brancos, 22% afroamericanos, 8% hispanos e o restante 5% pertencía a outras etnias.

³² En canto á necesidade de adaptar os servizos a certos tipos de vítimas, FRIEDMAN, K., BISCHOFF, H., DAVIS, R. e PARSON, A. (*Victims and helpers: reaction to crime*, Washington, 1982, páx. 18) afirman que realmente os problemas derivados da vitimización non se agravan para certo tipo de vítimas senón en función da pobreza. Para estes autores, as vítimas con menos recursos teñen menos éxito en lograr a axuda que necesitan. Iso suxire a necesidade de esforzos especiais para axudar a estas vítimas, xa que os cidadáns con menos ingresos están habitualmente segregados xeograficamente.

³³ GONZÁLEZ VIDOSA, F.: *¿Qué es la ayuda a la víctima?*, Barcelona, 2001, páx. 32.

³⁴ Isto débese, tal e como di GONZÁLEZ VIDOSA, F. (*¿Qué es la ayuda a la víctima?*, Barcelona, 2001, páxs. 45-49) a que o cidadán, habitualmente, cando sofre un delito e o denuncia, ten un conxunto de problemas onde o aspecto penal é o de menor importancia. Non obstante, esperan do sistema de Administración de Xustiza penal que os resolva: problemas de relación conxugal, entre veciños, relacionados con enfermidades mentais, etc.

Esta amplitude no número e tipo de asuntos que tratan as oficinas vén desmentir certa imaxe que se vai estendendo de que os seus destinatarios únicos, ou cando menos os principais, son aquelas persoas que sofren a violencia doméstica. Esta visión correspóndese, ademais, coa práctica de certas oficinas (p. ex. o SAV de Madrid atende nun 80% casos de violencia doméstica)³⁵. Pode ser preocupante, para os dereitos das vítimas doutro tipo de violencia ou doutro tipo de delitos, a tendencia á que se está asistindo de centralizar a problemática vitimal nos delitos de violencia de xénero ou doméstica, pois tende a esquecer que o fin primordial destes servizos é atender a todo tipo de vítimas e de cidadáns, polo que non sería bo tender a convertelos en meros apéndices da loita contra a violencia doméstica, a pesar de que poden e deben cumprir un labor moi importante na asistencia ás vítimas deste tipo de maltrato³⁶.

2.2. O achegamento dos cidadáns ás oficinas de asistencia ás vítimas

Un dos principais factores para lograr un bo funcionamento dunha oficina de asistencia ás vítimas é conseguir que os seus potenciais usuarios teñan un coñecemento axeitado da súa existencia e das funcións e servizos que ofrece. É necesario, polo tanto, establecer canles que permitan acceder ás vítimas de delitos aos servizos destinados a atendelas. No Reino Unido, *Victim Support* conseguiu que as comisarías de policía lle remitan listas con vítimas dos delitos denunciados, sendo posteriormente o propio persoal do servizo de asistencia quen se encarga de seleccionar os casos que poden ser susceptibles de necesitar a axuda do programa e poñerse en contacto coas vítimas, ben a través de chamadas telefónicas, cartas ou incluso visitas ao propio domicilio. Este mesmo modo de fun-

³⁵ De todas formas, igualmente naquelas oficinas onde a tipoloxía delituosa atendida é máis ampla, é certo que existe unha predominancia de mulleres atendidas sobre homes, o que se comprobou nas estatísticas do SAV de Bilbo e de Valencia. Vide GALPIENSO CALATAYUD, C.: "Oficina de vítimas del delito: incidencia social en la lucha contra la violencia doméstica", en *Encuentros "violencia doméstica"*, CGPJ, Madrid, 2004, páx. 293.

³⁶ Neste sentido, GONZÁLEZ VIDOSA, F. (*¿Qué es la ayuda a la víctima?*, Barcelona, 2001, páx. 42) recolle as diferenzas entre un servizo de asistencia ás vítimas e un centro de atención á muller. Un SAV atende tanto a mulleres coma a homes, mentres que un CAM ten como campo de actuación só mulleres. Un CAM traballa con delitos específicos relacionados coa violencia de xénero (sexuais, maltrato, coaccións, etc.), mentres que un SAV ten unha tipoloxía máis ampla. A diferenza fundamental estará, ademais, no diferente tratamento que se lle dá ás faltas de maltrato e relacionadas, xa que nun SAV se tratará con prioridade se as necesidades que demandan as vítimas teñen resposta na vía penal, desaconsaxándolle, incluso, que denuncie se poden tratar o problema a través dunha alternativa, mentres que nun CAM despois de escoitala, asistila e xestionarlle unha praza nun centro de acollida, se lle aconsellará que denuncie.

cionamento é seguido tamén por certos programas dos EE.UU.. Esta maneira de actuar vén determinada pola propia filosofía do sistema que non ve nos servizos de asistencia unha actuación estatal, senón unha actuación comunitaria, baseada na axuda que presta o “bo veciño”³⁷, o cal tamén se ve fortalecido pola propia composición do persoal dos servizos, maioritariamente voluntario.

Noutros casos, e este é o sistema que se seguiu en España, a oficina actúa só previo requirimento das vítimas. Mantense, polo tanto, un papel predominantemente pasivo no establecemento do contacto inicial, espérase a que sexan aquelas persoas que consideran que necesitan axuda quen acuda ao servizo de asistencia ás vítimas e soliciten as súas prestacións. Este modo de actuar implica, por un lado, que non se segue o filtro previo que supón a denuncia policial. É dicir, atenderase na oficina a toda aquela persoa que acuda en busca de asistencia, independentemente de se decidiu denunciar o delito ou non, e incluso moitas veces a propia asistencia requirida será información sobre as implicacións da denuncia ou a existencia de vías alternativas para o tratamento do seu conflito. Por outro lado, supón a necesidade de que exista entre os usuarios potenciais un nivel de coñecemento suficientemente amplo da existencia do servizo.

Un modo de lograr o achegamento das vítimas ás oficinas será conseguir que aquelas persoas que habitualmente teñen un primeiro contacto coas vítimas de delitos lles informen da posibilidade de acudir a unha oficina onde poderá encontrar asistencia e información. Será por iso importante que se cree unha rede de relacións entre o servizo de atención ás vítimas e outras entidades ás que as vítimas poidan acudir en primeira instancia³⁸, principalmente, as axencias de control social e os servizos sanitarios. Comprobouse que este tipo de achegamento, asegurando o coñecemento a quen sufriu un delito, é máis útil que darlle a coñecer a oficina á poboación en xeral, xa que, neste caso, a publicidade é inconscientemente evitada por resultar incómoda para quen a presencia³⁹.

Na experiencia existente no Estado español comprobouse como é fundamental para que exista un achegamento da poboación vitimizada ás oficinas de asistencia que a policía, os fiscais e xuíces informen ás vítimas da existencia destes servizos. Así, no SAV de Bilbo a maioría das vítimas chegaban remitidas polos xulgados, fiscalía ou pola Ertzantza, Garda Ci-

³⁷ CORBETT, C. e MAGUIRE, M.: “The value and limitations of Victims Support Schemes”, en *Victims of crime, a new deal?*, Philadelphia, 1988, páx. 30.

³⁸ COPIC, S.: “Crime victims in the criminal justice system and the role of the victim support service in Serbia”, comunicación presentada ao *XI Simposio Internacional de Victimología*, Stellenbosch, 2003, páx. 11.

³⁹ Vide FRIEDMAN, K., BISCHOFF, H., DAVIS, R. e PARSON, A.: *Victims and helpers: reaction to crime*, Washington, 1982, páx. 16.

vil ou policía municipais. Con todo, naquelas outras oficinas onde falaba a colaboración destas entidades, o nivel de demanda dos seus servizos baixaba de modo significativo⁴⁰. Galpienso Calatayud destaca a importancia dunha boa colaboración entre xulgados e SAV, sinalando o exemplo de Valencia, no que o 63% dos asuntos foron remitidos polos xulgados, de tal modo que a Oficina, nesta cidade, se converteu nun recurso máis da Administración de Xustiza que non só cumpre unha función para os cidadáns, senón tamén para os propios órganos xudiciais⁴¹.

Neste sentido, á hora de realizarse os ofrecementos de accións tanto pola policía coma polos fiscais ou xuíces de Instrución, sería conveniente que, ademais de incluír a información referida na Lei relativa aos dereitos das vítimas no proceso penal, de cara a exercitar a acción punitiva e a acción civil de resarcimento, se lle comunicase á vítima a existencia dos servizos de asistencia á vítima e o modo de contactar con estes⁴². Esta práctica xa se realiza nalgúns xulgados ao realizar o ofrecemento de accións por escrito e sería bo que se xeneralizase.

Outros operadores xurídicos poderían sumarse ao labor de difusión das oficinas de atención ás vítimas. Neste sentido, o Consello Xeral da Avogacía asinou un convenio, o 29 de xuño de 2000, co Ministerio de Xustiza para a colaboración entre os colexios de avogados e os SAV no ámbito de competencias do Ministerio, de xeito que se logre a máxima eficacia dos servizos de asistencia ás vítimas.

Tamén os servizos sanitarios poden cumprir un transcendente que facer na remisión de vítimas ás oficinas, polo que sería útil dar a coñecer a existencia destas nos servizos de urxencia, de modo que cando se atendesen vítimas de delitos violentos –ou con sospeitas de selo– se lles facilitase información sobre os servizos que se ofrecen destinados á específica problemática vitimal. A colaboración entre entidades sanitarias e os SAV será especialmente importante dado que estes non poden cumprir certas funcións de asistencia inmediata e/ou en crise, co cal neste ámbito é clave a actuación que desenvolven os centros sanitarios e a psiquiatría social. Polo tanto, os SAV deben realizar un labor de “proselitismo” que posibilite unha atención sanitaria ás vítimas de delitos axeitada á súa situación e necesidades.

⁴⁰ Así se puido comprobar no SAV de Madrid, onde os xulgados de Instrución non remitían polo común ás vítimas a este, o que, entre outros factores, contribuía ao descoñecemento das vítimas sobre a súa existencia.

⁴¹ GALPIENSO CALATAYUD, C.: “Oficina de vítimas del delito: Incidencia social en la lucha contra la violencia doméstica”, en *Encuentros “violencia doméstica”*, CGPJ, Madrid, 2004, páxs. 293-294.

⁴² Nos EE.UU. esta práctica foise xeneralizando, de modo que tras o delito a policía soe ofrecerlles ás vítimas unha listaxe dos recursos dispoñibles para a súa atención. Vide OFFICE FOR VICTIMS OF CRIME: *First response to victims of crime*, Washington, 2000, páx. 3.

Para fomentar e asegurar na medida do posible a colaboración destas entidades seguramente os SAV se vexan obrigados a realizar un esforzo, sobre todo nos primeiros momentos de implantación, por dar a coñecer o novo servizo e a utilidade que poden ter para as vítimas de delitos, de modo que poidan vencerse as posibles reticencias iniciais destes suxeitos⁴³. A creación dunha rede estable de relacións con estas entidades facilitará o coñecemento por parte das vítimas das oficinas, o que redundará nunha maior satisfacción das súas necesidades. O persoal da oficina, neste labor, deberá intentar familiarizar aos membros destas institucións da existencia dos SAV, informar sobre as necesidades das vítimas, dar a coñecer que accións poden realizar as axencias de xustiza penal para mellorar o trato e a situación das vítimas e mostrar que tamén a existencia e bo funcionamento dos SAV son beneficiosos para o seu propio traballo⁴⁴.

2.3. A atención psico-social

Aínda que un pensamento intuitivo sobre o labor das oficinas de asistencia ás vítimas e a súa situación no seo da Administración de Xustiza –físicamente, pois estas oficinas, polo menos en España, soen estar nos edificios xudiciais e organicamente, posto que, como se verá, en moitos casos, os seus traballadores son funcionarios da Administración de Xustiza ou persoal colaborador desta– pode levar a pensar que as tarefas que se desenvolven no seu seo e, polo tanto, a axuda ofrecida ás vítimas se circunscribe única e exclusivamente ao campo da relación entre estas e a Xustiza. Porén, aínda que pode ser que certos programas, no ámbito internacional e incluso na primixenia idea das oficinas creadas en España, nacesen con este ánimo principal, o certo é que se foi desenvolvendo cada vez máis unha idea de atención integral á vítima, onde xunto á asistencia xurídica ou no seo do proceso se foron engadindo novas funcións aos SAV que cada vez foron cobrando máis importancia⁴⁵. Esta atención

⁴³ Na actuación dos SAV norteamericanos detectouse, en ocasións, a dificultade de construír estas redes de relacións e as posibles friccións con outras axencias, concretamente con aquelas dedicadas á persecución penal, pois sinalouse que a policía soe ser particularmente escéptica en relación aos traballadores sociais, a quen poden ver como contrarios ás necesidades das axencias de persecución penal. É tamén un corpo especialmente contrario ao cambio. Moitos policías, tamén, poden ver que axentes estranhos entorpecen o seu traballo, cuestionan o seu procedemento ou crean ocupacións novas. Vide NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páx. 62; MAGUIRE, M. E CORBETT, C.: *The effects of crime ant the works of victims support schemes*, Oxford, 1987, páx. 217.

⁴⁴ NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páx. 17

⁴⁵ NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páx. 36.

integral concrétese informando, asesorando e xestionando os recursos legais, sociais, psicolóxicos e económicos que axuden a paliar a situación de vitimización⁴⁶. A atención psico-social supón, polo tanto, unha importante función que deben realizar estas entidades, en cuxa actuación se verá o seu carácter verdadeiramente asistencial e non meramente colaborador da Administración de Xustiza. O cumprimento destas funcións responderá de modo moito máis axeitado á complexa problemática vital⁴⁷ e demostrará que a creación das oficinas transcende un ámbito meramente utilitario de servizo ao propio sistema penal.

Á hora de desempeñar estas tarefas, as oficinas non poderán sempre cubrir directamente todas as necesidades asistenciais da vítima, debido á súa amplitude e natureza. Ningún programa de asistencia pode prover todos os servizos que necesitan as vítimas. Tal e como se foi configurando na práctica, tendo en conta as limitacións orgánicas dos servizos de asistencia ás vítimas e a existencia doutros recursos na comunidade, certas actividades asistenciais poderán ser tratadas directamente pola oficina, mentres que outras haberán de realizarse a través da derivación cara a diversas axencias e entidades públicas ou, incluso, privadas⁴⁸.

En consecuencia, como paso previo para a actuación asistencial do SAV debe procederse a unha avaliación das necesidades da vítima. Tal e como se realiza este proceso no SAV de Bilbo, é o administrativo quen realiza a primeira detección do problema e quen dá a cita previa. Posteriormente, a acollida realízase polo traballador social quen fai unha análise do problema e comproba as demandas da vítima. Se as demandas son asistenciais, ou ben as resolve directamente ou ben deriva á vítima á axencia correspondente. No caso de que as demandas sexan simplemente xurídicas, remite ao xurista do servizo, quen ofrece unha información completa e realista sobre as posibilidades que o sistema xudicial lles ofrece ás vítimas. Se precisa de atención psicolóxica remitíraa directamente ao propio psicólogo do servizo.

Ante a imposibilidade de cubrir directamente todas as necesidades asistenciais das vítimas, unha das funcións primordiais dos SAV neste

⁴⁶ GONZÁLEZ VIDOSA, F.: *¿Qué es la ayuda a la víctima?*, Barcelona, 2001, páx. 33.

⁴⁷ En canto aos diversos problemas aos que se afrontan as vítimas de delitos, *vide* FERREIRO BAAMONDE, X.: *La víctima en el proceso penal*, Madrid, 2005, páxs. 158-186.

⁴⁸ Nos EE.UU. as derivacións realízanse con carácter habitual a outros programas ou organizacións, de modo máis frecuente para grupos de terapia (saúde mental, grupos de auto-axuda, grupos de mulleres, igrexas, centros de crise en casos de violación, etc.), refuxios (de violencia doméstica, p. ex.), grupos comunitarios de prevención do delito, programas de abuso de nenos ou anciáns e servizos sociais como o Departamento de Benestar, o sistema de Seguridade Social, sanidade pública, traballadores sociais, servizos de alimentación, etc. *Cfr.* NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páxs. 70-73.

ámbito, e na cal ocupan moito do seu traballo, será, polo tanto, a mobilización dos recursos existentes na comunidade e a súa posta ao servizo das vítimas. Deste modo, as oficinas convértense nunha ponte entre a Administración de Xustiza e as administracións de asistencia social; un vínculo, como se sinalaba antes, entre a vítima e os recursos comunitarios. Normalmente, a vítima non será consciente dos medios dispoñibles para cubrir as súas necesidades, polo que é conveniente que a oficina apareza como un lugar onde se poida centralizar a información útil para a vítima e que se destine especificamente á súa problemática. Pero a derivación cara a outras entidades non é simplemente ofrecer información, senón realizar unha avaliación da necesidade ou problemática que a persoa que consulta formula e, posteriormente, poñela en contacto cos recursos sociais ou profesionais que poidan atendela ou axudala a resolvela. É dicir, unha vez escoitada a súa demanda, encamiñala cara a outra institución, servizo ou profesionais que poidan darlle a atención, orientación e tratamento que necesite para resolver o seu conflito ou demanda. En calquera caso, a derivación supón, para que sexa eficaz, buscar o recurso profesional máis adecuado por parte do persoal do SAV para poder entender o contexto onde se produciu a agresión da que a persoa é vítima ou a situación que lle está provocando ese conflito ou problema. Unha vez aclarado o contexto e entendida a problemática é cando se pode proceder á derivación.

As oficinas deben cumprir o papel de guiar a vítima na busca dos recursos precisos para cubrir as súas necesidades⁴⁹, deben ter información suficiente sobre cales son as organizacións que lle poden ser de utilidade, sinalándolle aquelas que mellor se adaptan á súa situación ou á súa específica problemática, posto que certas vítimas poden requirir servizos que se adecuen mellor ás súas situacións peculiares⁵⁰ –como vítimas menores, maiores, que residan en núcleos afastados ou en zonas suburbanas, etc.– e asegurándose de que nestes se lles presta unha atención oportuna ás vítimas de delitos, facilitándolle o camiño, concertando citas, realizando as xestións necesarias para facilitar o seu acceso, etc... Para

⁴⁹ Vide REIEF, R.: *The invisible victim*, New York, 1979, pág. 188.

⁵⁰ Vide NVAA: "Profesionalizing the discipline of victim services", USA, 1999. Así, no caso de violencia doméstica, procurouse que os SAV informen as vítimas deste tipo de delitos da posibilidade de recibir asistencia sanitaria, psicolóxica e social axeitada ás súas necesidades, así como aos recursos sociais e institucionais aos que poden ter acceso. A conexión cos Centros de Muller 24 Horas, así como cos demais departamentos que xestionan recursos sociais, é continuo de modo que no momento en que a vítima o solicita, desde os SAV pódese xestionar calquera tipo de solicitude, acompañando ao solicitante a calquera lugar que sexa necesario. Vide GALPIENSO CALATAYUD, C.: "Oficina de vítimas del delito: Incidencia social en la lucha contra la violencia doméstica", *Encuentros "violencia doméstica"*, CGPJ, Madrid, 2004, páxs. 289-290.

un correcto desenvolvemento desta función será moi importante a existencia dunha coordinación óptima entre todas as administracións implicadas, de modo que se evite que as vítimas sexan "mareadas" nun peregrinar por diferentes organismos oficiais, creándose unha nova vitimización secundaria, que pode incidir negativamente no proceso de recuperación da vítima. O persoal dos SAV debe manter contacto con todas estas entidades como membro da Administración de Xustiza para poder facilitar as derivacións e constatar como se realiza na práctica a atención ás vítimas podendo solventar os problemas que xurdan coa experiencia. Neste sentido, cómpre subliñar a actuación que se realizou en numerosos lugares no ámbito da delincuencia doméstica onde se desenvolveron os "protocolos de actuación", a través dos cales se asegura a coordinación entre administracións e se establece a canle que ten que seguir a vítima e os suxeitos implicados na súa atención⁵¹.

Pero as oficinas de asistencia ás vítimas non son simplemente unha axencia de derivación, senón que ofrecerán numerosos servizos de modo directo. Nos equipos multidisciplinares dos SAV españois cóntase coa presenza dun ou varios psicólogos. Estes ofertarán a súa axuda ás vítimas tanto para a superación do trauma coma para o enfrontamento que terá lugar cos procedementos xudiciais⁵². A intervención do psicólogo irá destinada a devolver a vítima á situación na que estaba no momento previo á comisión do delito. O psicólogo tratará de ofrecerlles apoio emocional ás vítimas, clarificar os seus sentimentos e necesidades, asistilas na com-

⁵¹ Vide MAGRO SERVET, V.: "La necesidad de protocolizar la lucha contra la violencia doméstica", *Diario La Ley*, nº 5416, 2001, onde se realiza unha exposición do protocolo global de actuación contra a violencia doméstica da provincia de Alacant, onde participaron as consellerías de Sanidade, Benestar Social e Xustiza da Generalitat Valenciana, a Deputación Provincial de Alacant, o Tribunal Superior de Xustiza da Comunidade Valenciana, a Audiencia Provincial de Alacant, os concellos de Alacant e San Juan, o Instituto de Medicina Legal de Alacant, representantes da Asociación de Mulleres Xurídicas *Themis*, o Foro contra a Violencia, Forzas e Corpos de Seguridade do Estado, xuíces, secretarios xudiciais, fiscais, funcionarios de Xustiza, colexios de avogados e procuradores de Alacant, Elxe, etc...

⁵² O psicólogo do SAV de Navarra realiza habitualmente as seguintes intervencións: 1) primeira entrevista e toma de contacto coa vítima: coñecemento do caso; 2) realización dunha entrevista semiestruturada: relato do feito para tratar de diminuír o nivel de ansiedade, eliminar sentimentos de perigo, descontrol e submisión, etc. e análise diagnóstica; 3) descrición do cadro observado, recomendacións, diagnóstico de gravidade, derivación a outro especialista; 4) intervención en crise, *in situ* ou en segunda fase da crise; 5) seguimento e coordinación dos psicólogos de intervención permanente; 6) acompañamento das vítimas a recoñecementos médicos, ratificacións de denuncias, recoñecemento de detractores, etc.; 7) mediación e negociación; 8) asesoramento a outros técnicos intervinientes respecto ao estado da vítima e técnicas de atención psicolóxica; 10) coordinación dos casos de intervención multidisciplinar; 11) redacción de informes psicolóxicos e testificais e de materiais informativos de divulgación; 12) apoio ás funcións policiais: formación e asesoramento.

prensión das opcións que se presentan ante si e facilitar a posibilidade de levar a experiencia da vitimización⁵³. A superación do trauma non quere dicir a súa negación ou esquecemento, xa que iso podería facilitar as condicións para recrear a vitimización, senón que se orienta cara ao chamado *victim empowerment*⁵⁴. Trátase de ofrecerlle á vítima unha axuda na superación do trauma, pero de modo que se lle posibilite un control sobre a situación. Habitualmente as vítimas simplemente necesitan coñecer que as súas reaccións tras a vitimización son normais ou teñen algunha explicación para poder comezar a superar a vitimización⁵⁵.

A intervención debe realizarse contando sempre coa voluntariedade da vítima. Trátase de que non se lle desapodere aínda máis do conflito, senón de permitir que a vítima refaga a situación por ela mesma, ofrecéndolle o camiño para iso e proporcionándolle os instrumentos para levar a cabo unha recomposición da súa psique. A vítima debe tomar parte activa na superación do trauma que a tivo como protagonista; non é unha persoa inválida, senón que é alguén que sufriu unha perda inesperada que pode ter trastornado a súa vida, polo que tratada como inválida implica perpetuar as consecuencias da vitimización en lugar de asistila a superala. Deste modo, non só se mobilizan os recursos sociais en axuda do individuo vitimizado, senón os seus propios recursos persoais, fomentando a súa autoestima e autonomía⁵⁶. O proceso de *victim empowerment* implica involucrar a vítima no proceso de axuda e a converterse nun "supervivente", asumindo os feitos que conduciron á vitimización.

A atención psicolóxica á vítima realizarase normalmente na propia sede da oficina, pero é posible poñer á súa disposición teléfonos 24 horas ou outro tipo de servizos de apoio⁵⁷. Non se limita, unicamente, a unha primeira atención tras a comisión do delito, senón que o obxectivo dos SAV é ofrecer un verdadeiro seguimento na evolución da vítima⁵⁸, reali-

⁵³ NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páxs. 88-89.

⁵⁴ Este é definido por HOLTSMANN, B.: "Gender bias in service delivery to victims of crime", comunicación presentada ao XI Simposio Internacional de Victimología, Stellenbosch, 2003, páx. 2, como o proceso onde a vítima é devolta ao estado máis próximo posible a aquel existente antes do delito. Isto é feito a través dunha variedade de medios que tratan de capacitar a vítima para tratar coas consecuencias do evento e deixalo atrás sen sufrir maior dano ou perda.

⁵⁵ REEVES, H.: "Victims support Schemes: the United Kingdom Model", *Victimology*, Vol. X, 1985, nº 1-4, páx. 684.

⁵⁶ *Servicio de Asistencia a la Víctima: Dossier informativo*.

⁵⁷ Este tipo de *hot lines* para vítimas de delitos é común nos EE.UU. e en España puxéronse en marcha para o ámbito da violencia doméstica, o teléfono do menor, etc... Vide NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páx. 8.

⁵⁸ *Servicio de Asistencia a la Víctima: Dossier informativo*.

zando intervencións a medio e longo prazo⁵⁹. As primeiras sesións da intervención deben ofrecerlles ás vítimas a posibilidade de mostrar as súas ansiedades e falar sobre as súas experiencias e medos. Posteriormente, tratarase de estabilizar a vítima. A estabilización debe realizarse facilitándolle información e facéndolle descubrir que os seus sentimentos e ansiedades son reaccións normais ante unha situación anormal, como é o delito⁶⁰.

Outro tipo de intervencións son as chamadas *in situ* ou “de crise”. Este tipo de asistencia consiste en atender as necesidades da vítima no mesmo momento de comisión do delito, cando se lle procuraría determinada axuda de emerxencia co obxectivo de cubrir as súas necesidades inmediatas, como a busca de refuxio e comida, asistencia financeira ou coitado médico de primeiros auxilios⁶¹. Porén, as dificultades para poder establecer un servizo de tal tipo –económicas, de persoal, etc.– levan a que normalmente os SAV españois non realicen tal tipo de intervención⁶², senón que se realiza por derivación⁶³ ou quedalles reservada aos chamados centros de crise, pero son habituais en programas doutros países. Ao non poder realizar esta intervención inmediata cobra maior importancia a necesidade de promocionar o servizo entre outros profesionais –sanitarios e policía–, no sentido anteriormente sinalado, para que estes poidan ofrecer atención específica á vítima. Con todo, algunhas oficinas estableceron mecanismos para realizar algún tipo de intervención psicolóxica no momento de comisión do delito. Así, a Dirección

⁵⁹ Isto diferenciaría, segundo OLIVIER, N. (“The role of the investigator in victim support: a case study of South African investigators”, comunicación presentada ao XI Simposio Internacional de Victimología, Stellenbosch, 2003, páx. 5), o *victim empowerment* do *victim support*, en canto ao último só trataría de reconfortar a vítima no momento inmediatamente posterior ao delito.

⁶⁰ HARTMANN, U.I.: “The role of volunteers in victim assistance and the work of the “Lower Saxon’s foundation for victim assistance” in Germany”, comunicación presentada ao XI Simposio Internacional de Victimología, Stellenbosch, 2003.

⁶¹ NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páx. 8.

⁶² En certos programas estadounidenses, porén, os seus voluntarios atenden a calquera hora e encóntranse coas vítimas no hospital, que responden a solicitudes de axuda da policía, ou levan servizos de localización, de modo que están dispoñibles para a policía. Posteriormente provee asistencia de seguimento por teléfono, nas oficinas do programa ou nos tribunais. Vide NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páx. 79.

⁶³ Así, no SAV de Bilbo, xestiónase a busca ás vítimas de pisos de acollida cando sexan necesarios. Estes pertencen ao Concello de Bilbo ou á Deputación Foral de Biscaia. Os acollementos urxentes remítense ao albergue da Deputación Foral, onde se fai unha valoración, e no caso dos residentes no Concello de Bilbo pasan a pisos municipais de acollemento ordinario ou, no caso contrario, aos da Deputación ou aos respectivos concellos.

Xeral de Interior de Navarra asinou un convenio, o 28 de decembro de 2000, co Colexio de Psicólogos da Comunidade Foral para garantir asistencia psicolóxica ás vítimas de delitos a través do servizo de urxencias sanitarias (112) as 24 horas do día, 365 días ao ano.

A atención de urxencia ás vítimas soe organizarse ao redor dos chamados centros de crise, cuxa función será ofrecerlles ás vítimas unha asistencia inmediata e inaprazable de tipo material, físico ou psicolóxico, inmediatamente despois da comisión do delito, co obxectivo de paliar as necesidades perentorias da vítima neste momento e intentar previr desde o principio a traumatización vitimal⁶⁴. Exemplo deste tipo de centros son as casas de acollida para mulleres ou os *Rape Crisis Center*, xurdidos en Inglaterra e EE.UU., respectivamente, ao amparo do movemento feminista⁶⁵, cuxa influencia foi decisiva na evolución do movemento vitimo-

⁶⁴ Vide LANDROVE DÍAZ, G.: *La moderna victimología...*, op. cit., páxs. 91-92. PETERS, T. ("Consideraciones teóricas...", op. cit., páxs. 124-125) define a intervención de crise como "la intervención de crisis es la asistencia inmediata después de que se conocen los hechos con el fin de estabilizar la situación emocional de la víctima y de impedir la traumatización y a fin de poner las bases de una guía ulterior de la víctima y de la asunción de los problemas. (...) la intervención de crisis se guiará exclusivamente por la situación de necesidad de la víctima. Sobre todo, en la primera fase, que sigue a un delito de violencia, hay una gran necesidad de contactos y apoyos". O propio Departamento de Xustiza dos EE.UU. define os programas de asistencia inmediata como aqueles que operan no nivel local e axudan as vítimas de diferentes modos, incluídos explicar o sistema xudicial, acompañalas no tribunal, facerse cargo do transporte, mediar con entidades de crédito, proporcionar terapias e axudar na solicitude de compensación e servizos de emerxencia. Cfr. U.S. DEPARTMENT OF JUSTICE: *Indexed Legislative History of the Victims of Crime Act of 1984*, Washington, 1984, páx. 6. BERISTAIN IPIÑA, A. ("¿La sociedad/judicatura...?", op. cit., páx. 272) define a función destes centros, basicamente, en escoitar a vítima, axudala a formular a denuncia, buscarlle aloxamento, asistencia médica e, sobre todo, asistencia psicolóxica. Para VALEIJE, I. ("La víctima en los delitos...", op. cit., páx. 9), estes programas están destinados, fundamentalmente, a mulleres violadas ou maltratadas e propoñen a creación de distintos servizos relacionados con necesidades imperiosas de tipo material psíquico e psicolóxico no que se ofertan distintas medidas terapéuticas para paliar as disfuncións e trastornos postraumáticos das vítimas de agresións sexuais: síntomas cognitivos, psicolóxicos e trastornos de conduta.

⁶⁵ Tal e como sinalan BUSTOS RAMÍREZ, J. e LARRAURI, E.: *Victimología: presente y futuro...* op. cit., páx. 123, as casas de acollida permaneceron en Inglaterra relativamente independentes dos organismos municipais e estatais. Esta maior autonomía obedece a diversos factores. Por un lado, a diversidade de medidas creadas baixo o ímpeto do movemento feminista, que non concibe estes centros unicamente como medidas asistenciais de axuda á muller vitimizada, senón que pretenden exercer un labor educativo, de presión e de combate contra as actuais estruturas familiares e sociais. A esta distinta concepción axuda tamén a tradicional desconfianza cara ao sistema penal -policía e tribunais-. Non se rexeita de plano a súa intervención, pero obsérvase a segunda vitimización que no caso de determinados delitos se produce nas mulleres. Un último factor é a diferente concepción das causas de vitimización, pois os estudos feministas identificaron como causas da vitimización das mulleres a súa ausencia de poder, a súa posición subordinada nas relacións familiares e sociais que a converten en vítima propiciatoria.

lórico. A existencia de servizos deste tipo pode ter unha importante repercusión sobre as vítimas de diversos delitos, particularmente dos delitos violentos⁶⁶, para os que se calcula que, polo menos, un terzo das vítimas ten necesidade de intervencións de crise⁶⁷. Describen Sánchez e Soria VERDE a actuación en crise en diversas etapas. En primeiro lugar, a intervención externa ou situacional, que intentará extraer a persoa afectada da situación vitimizadora o antes posible, trasladándoa a un contorno relaxado e acolledor, axudándolle a retornar gradualmente ao contorno no que se produciu a vitimización para previr situacións de invalidez psíquica vencelladas a esta situación. En segundo lugar, procúrase resolver a situación creada e organizar tarefas urxentes, como hospitalización, aloxamento, atención de nenos, comunicación a familiares, etc... En canto á intervención interna ou psicolóxica, inclúe tranquilizar e intentar diminuír o nivel de ansiedade, comunicándolle que o perigo xa pasou, facilitar a expresión dos afectos acumulados e que son fonte de sufrimento e interfíren co traballo posterior; actuar para resolver as cuestións pendentes e evitar que se volva a revivir a situación. A acción correspóndelle ao suxeito, sendo o papel do psicólogo facilitala, axudándoo a buscar saídas axeitadas⁶⁸. En España creáronse tamén centros a imitación dos desenvolvementos levados a cabo noutros países, como poden ser as casas de acollida para mulleres maltratadas, pero, tras a Lei 35/1995, serán as oficinas de asistencia ás vítimas de delitos as que estarán destinadas a achegar en gran medida axuda inmediata e a coordinar os restantes recursos asistenciais existentes con aplicación ás necesidades vitimais.

En xeral, os SAV procuran realizar todas as actuacións posibles para poder ofrecer axuda práctica á vítima a fin de superar a vitimización. Nalgúns programas dos EE.UU. ou Inglaterra axúdase ás vítimas a reparar pechaduras ou ventás tras roubos nos domicilios, sobre todo no caso de anciáns, ou persoas con especiais dificultades⁶⁹, ou incluso median ante empregadores ou propietarios dos pisos para explicarlles as dificultades xurdidas para a vítima tras a comisión do delito –problemas económicos,

⁶⁶ Incidencia positiva nas vítimas, que se pode reflectir nunha mellora para o sistema penal, tal e como reflicten os datos achegados por KARMEN, A. (*Crime Victims...*, *op. cit.*, páx. 142) sobre o impacto do centro *Stop Rape* en Baton Rouge, Louisiana, cuxa apertura supuxo un aumento nas taxas de denuncia e nas de detención, desde o 38% ao 69%. A subida das taxas de condena foi aínda máis espectacular, pasándose dun 3% a un 88% dos casos levados a xuízo.

⁶⁷ PETERS, T. "Consideraciones teóricas...", *op. cit.*, páxs. 124-125.

⁶⁸ Cfr. SÁNCHEZ, A. e SORIA, M.A.: "Intervención psicológica...", *op. cit.*, páxs. 106-107.

⁶⁹ NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páxs. 88-89.

p. ex. – ou a necesidade de perder horas de traballo debido á necesaria colaboración coa Administración de Xustiza ou ao seguimento de terapia⁷⁰. Os SAV son tamén lugares adecuados para informar e axudar as vítimas á hora de solicitar e tramitar axudas económicas (p. ex. as recollidas na Lei 35/1995), reclamacións a compañías de seguros, etc.⁷¹.

2.4. O labor de asistencia xurídica das oficinas de asistencia ás vítimas

A función orixinaria para a que foron creados os servizos de asistencia á vítima foi para guiar as vítimas de delitos no seu periplo polo proceso, para procurar que a súa relación coa Administración de Xustiza fora o menos traumática posible e, en definitiva, para evitar a vitimización secundaria. Este é tamén o servizo máis demandado polas vítimas que se achegan ás oficinas de asistencia⁷². Ademais, a súa inserción no seo das axencias de Xustiza penal convérteas en verdadeiros colaboradores da Administración de Xustiza, de modo que tamén a esta se lle facilite o trato coas vítimas⁷³, encargándose da comunicación con elas ou elaborando informes periciais de carácter vitimolóxico, por exemplo. Esta interacción mutua debe ser aproveitada, tamén, para crear un ambiente de coidado e atención ás vítimas no seo dos órganos xurisdicionais, promovendo a “causa das vítimas” ante os diferentes actores do sistema e procurando a sensibilización sobre a problemática vitimal de modo que a Xustiza penal asuma tamén como unha das súas funcións a de ofrecer unha resposta adecuada ás necesidades das persoas afectadas polo delito e proporcione un trato digno a todos os cidadáns que se achegan a ela, tendo en conta, ademais, os especiais problemas que o delito provoca sobre quen o sofre.

Neste ámbito de actuación, as oficinas deben procurar facilitar a relación entre vítima e proceso, desenvolvendo unha gran variedade de actuacións informativas, de seguimento do caso, interesándose nos xulgados ou ante a policía polo avance da investigación, a situación do imputado,

⁷⁰ Vide NVAA: “Profesionalizing the discipline of victim services”, USA, 1999; NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páxs. 88-89.

⁷¹ NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páx. 8.

⁷² REEVES, H.: “Victims support Schemes: the United Kingdom Model”, *Victimology*, Vol. X, 1985, nº 1-4, páx. 681.

⁷³ Neste sentido, os SAV completan o tempo de atención que un xulgado debería dedicar ás vítimas, escoitandoas e informándoas dos seus dereitos, interpreta a linguaxe técnica que o cidadán non entende, apoia e guía á vítima polo seu periplo xudicial, en definitiva, contribúe a mellorar a imaxe que o cidadán ten da xustiza. GONZÁLEZ VIDOSA, F.: *¿Qué es la ayuda a la víctima?*, Barcelona, 2001, páxs. 52-68.

etc.⁷⁴, facilitar a solicitude dun avogado de oficio polas vítimas, procedementos legais para facer valer os seus dereitos, explicando os diferentes tipos de actuacións policiais, recomendando certas accións para evitar unha nova vitimización, adopción de medidas de seguridade, etc... Para procurar que todas estas posibilidades de actuación se volvan efectivas para as vítimas é necesario, como se sinalou anteriormente, asegurar que as persoas interesadas teñan un coñecemento real da existencia da oficina e dos servizos de asistencia xurídica que poden prestar. Para iso, é altamente recomendable que no propio ofrecemento de accións que se realice á vítima, xa sexa no xulgado ou pola policía (arts. 109, 771 e 776 LECrim), se faga mención á posibilidade de que as vítimas acudan ao SAV e aos servizos que lle pode ofrecer⁷⁵.

En todo caso, as oficinas deben limitarse a ofrecer información xurídica, e non tanto asesoramento legal. O xurista dos SAV non debe actuar como un avogado da vítima, senón simplemente ofrecerlle toda a información e sinalar as diferentes consecuencias que poden ter as súas decisións para que esta decida en función dos seus intereses. Trátase, novamente, de non desapoderar a vítima do conflito, senón ofrecerlle as opcións necesarias para que poida decidir por si mesma⁷⁶.

A atención que dispensan as oficinas de asistencia ás vítimas intenta cubrir todos os aspectos da relación entre vítima e proceso penal, realizándose ao longo das diferentes etapas procesuais, atendendo ás necesidades das vítimas en cada unha delas⁷⁷. A primeira acción, polo tanto, debería realizarse inmediatamente tras a comisión do delito. A oficina informará, neste caso, á vítima das posibilidades de actuación que posúe, desde a denuncia ante a policía ou o xulgado, ata incluso a conveniencia de, no caso concreto, non realizar a denuncia, e acudir a medios alternativos para a resolución do conflito, se iso redunda nun maior interese para ela⁷⁸. Este tipo de recomendacións son posibles nunha institución que

⁷⁴ Nos programas estadounidenses este seguimento do caso en ocasións continúa tras a condena, proporcionando información sobre o sistema penitenciario, notificando os cambios no status do reo, a súa posible liberación, establecendo iniciativas de reconciliación, etc... Vide NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páx. 8.

⁷⁵ Así se inclúe no Protocolo de coordinación entre as ordes xurisdiccionais penal e civil para a protección das vítimas de violencia doméstica.

⁷⁶ NVASC: *Standars for victim assistance programs and providers*, USA, 2003, páx. 35.

⁷⁷ Vide GALPIENSO CALATAYUD, C.: "Oficina de vítimas del delito: Incidencia social en la lucha contra la violencia doméstica", en *Encuentros "violencia doméstica"*, CGPJ, Madrid, 2004, páxs. 201-292.

⁷⁸ Isto tamén se pode considerar un labor de apoio á Administración de Xustiza, xa que o SAV procurará que se solucionen en vía extraxudicial conflitos que non deberían ser denunciados, desconxestionando os xulgados de Instrución. O sistema penal

non busca unicamente unha maior eficacia do sistema penal, senón solucionar os problemas concretos de persoas afectadas por un feito disruptivo para a súa vida. Neste sentido, pódese aconsellar ou indicarlle á vítima a posibilidade de acudir á vía civil, cando os problemas cos que se encontra a persoa que acode á oficina teñen un difícil encaixe penal, ou poden ser solucionados dun modo máis satisfactorio a través desta vía. Tamén é posible que os SAV realicen funcións de mediación para procurar solucionar o conflito interindividual naqueles casos que sexa posible. A mediación pode ser un modo de solventar os problemas que enfrontan a vítima e vitimario, ofrecendo unha solución que en moitos casos pode ser máis adecuada e duradeira que a ofrecida polo proceso penal.

Cando a vítima decida optar pola denuncia, as oficinas pódena asesorar sobre o modo de interpoñela e ofrecerlle axuda para a súa redacción, así como as actuacións que debe realizar para fundamentalala e asegurar, na medida do posible, o éxito na tramitación, evitando formulacións erróneas que condicionen a súa viabilidade, producíndose o arquivo ou unha inaxeitada cualificación dos feitos⁷⁹. Procurarase que a vítima lea sempre a denuncia antes de asinala, para asegurarse que se inclúe todo aquilo que considere importante e que non se recollese, só asinala cando todo o que considere importante estea incluído. En ocasións, será importante que se acompañen á denuncia informes médicos, de hospitais ou de servizos de urxencia, polo que se non se realizou, débese orientar as vítimas para que sexan recoñecidas por estes especialistas.

Tamén se realizan habitualmente actuacións en determinados trámites do proceso penal para facilitar a intervención da vítima neste, como pode ser á hora de que esta realice declaracións ante os órganos xudiciais. Neste sentido, as oficinas poden organizar servizos de acompañamento. O persoal dos SAV pode realizar visitas coas vítimas e testemuñas ás salas de vistas de modo que estas se vaian familiarizando co lugar onde deberán declarar, coñezan a situación que ocuparán no seo da sala e o dos restantes participantes nas vistas. Tamén poderán ofrecer acompañamento ás vítimas nos momentos previos á declaración –ou incluso durante esta⁸⁰– para infundir tranquilidade durante a espera, evitar que esta se

non pode dar resposta nin explicacións en determinados casos, o que pode dar lugar a confusión e mala imaxe no cidadán. GONZÁLEZ VIDOSA, F.: *¿Qué es la ayuda a la víctima?*, Barcelona, 2001, páxs. 52-68.

⁷⁹ *Memoria del año 2002 del Servicio de Asistencia a la Víctima de la C.A.V.*, Bilbo, 2003, páx. 36.

⁸⁰ Nestes casos o acompañamento soe reservarse para vítimas que estean severamente afectadas pola vitimización, tipicamente vítimas de delitos violentos, maiores e nenos que foran agredidos sexualmente. NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páxs. 88-89.

realice en solitario nos corredores do xulgado⁸¹, co perigo que iso trae consigo de encontrarse co agresor ou con persoas do seu contorno próximo, o que pode ser especialmente vitimizante⁸². Os SAV tamén poderán mediar ante os órganos xudiciais para que as declaracións se produzan nun ambiente o máis favorable posible para a vítima, instando, cando o consideren necesario e a vítima o solicite, o uso de biombos, ou outros medios que permitan realizar a declaración en condicións de tranquilidade e seguridade para a vítima.

Tamén as oficinas poden cumprir algunha función á hora de proporcionar protección persoal para a vítima. Aínda que as posibilidades materiais para proporcionar unha efectiva protección física son limitadas, é certo que o mero feito de que a persoa vitimizada encontre un ambiente de preocupación e de atención ás súas necesidades pode contribuír a aumentar a súa tranquilidade e con iso a sensación subxectiva de seguridade⁸³. Tamén se poderá informar a vítima das posibilidades de obter protección desde a Administración de Xustiza, e interceder ante esta para que se tomen decisións que garantan o respecto á súa intimidade e seguridade, como pode ser a través do establecemento de zonas de espera específicas, da adopción das medidas que se inclúen na Lei 14/94, do 23 de decembro, de protección de testemuñas e peritos en causas criminais, ou proporcionar determinadas informacións que axuden a tranquilizar a vítima como a detención do agresor, etc...

No ámbito da violencia doméstica outorgóuselles aos SAV unha función primordial no tocante a asegurar a protección das vítimas deste tipo de delitos⁸⁴, sobre todo a partir da introdución no noso sistema proce-

⁸¹ GONZÁLEZ VIDOSA, F. (*¿Qué es la ayuda a la víctima?*, Barcelona, 2001, páx. 41) propón que nos SAV se organicen programas de acompañamento a vítimas e testemuñas, a cargo de alumnos en prácticas dos institutos de criminoloxía, obxectores de conciencia ou voluntarios.

⁸² Os servizos dirixidos ás vítimas en canto testemuñas desenvolvéronse nos EE.UU. a través dos programas de asistencias a vítimas e testemuñas, normalmente vinculados ás oficinas do Fiscal, onde se proporcionan servizos tales como recepción de testemuñas, orientación nos tribunais, notificación das citacións para declarar, transporte das testemuñas, coidado de nenos mentres se realiza a declaración e acompañamento á sala. Vide NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páx. 8.

⁸³ NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páxs. 88-89.

⁸⁴ O SAV de Bilbo describe a súa intervención nos casos de violencia doméstica como segue: acollida da vítima por parte da traballadora social do servizo e contención desta; obtención dos datos necesarios en relación coa problemática da vítima e dos seus recursos sociais, culturais e económicos, coa finalidade de realizar unha abordaxe multidisciplinar e individualizada; coordinación cos servizos sociais existentes na provincia, co obxectivo de non duplicar os organismos intervinientes e, de ser o caso,

sual penal da orde de protección ás vítimas⁸⁵. As oficinas configúranse nos protocolos de actuación en violencia doméstica como equipos de coordinación⁸⁶; neste sentido deben analizar as necesidades de protección e da vítima⁸⁷, instar, cando sexa conveniente, a súa adopción ou axudar á vítima na solicitude destas. Ademais, os xulgados deben notificar a adopción das ordes de protección ás oficinas de asistencia ás vítimas, para que sexan estas quen se encarguen de explicar ás súas destinatarias o seu contido e proceder a aclarar as dúbidas ou medos que estas puidesen ter. A comunicación á vítima das medidas do art. 544 *ter* LECrim debe ser realizada con claridade, empregando termos sinxelos e comprensibles sobre o contido do auto, explicando as características das medidas concretas que se ordenen e que as medidas de carácter civil contidas na orde

coordinar a actuación; coordinar, en caso de necesidade, o traslado e aloxamento da vítima en pisos de acollida; coordinación cos servizos sociais existentes e outros organismos para a tramitación de axudas económicas de urxencia, nomeamento de avogados, tratamentos terapéuticos e médicos individualizados; asesoramento na redacción de denuncias; presentación de escritos de solicitude de probas; acompañamento a calquera dilixencia xudicial e/ou policial (interposición de denuncia, declaración, rolda de recoñecemento, xuízo oral); solicitude de medidas de protección; información sobre trámites xudiciais ou policiais; preparación do xuízo oral no aspecto formal; tratamento terapéutico individualizado para paliar os efectos da vitimización; redacción de informes a solicitude do MF; clínica médico-forense, xuíz de Instrución ou xuíz do Penal; ratificación de informes no xuízo oral, etc... Cfr. *Memoria del año 2002 del Servicio de Asistencia a la Víctima de la C.A.V.*, Bilbo, 2003, páxs. 68-70.

⁸⁵ A valoración destas ordes de protección está sendo positiva por parte dos profesionais de asistencia ás vítimas, que, con todo, apuntan a necesidade de contar con un avogado –e polo tanto con diñeiro suficiente, moitas veces– para conseguilas. Por iso, o labor dos SAV pode ser importante para axudar a solicitar estas ordes. Será importante unha coordinación entre os SAV e os servizos de asistencia xurídica ás vítimas de violencia doméstica que se organicen nos colexios de avogados. Así se sinala na *Memoria del año 2002 del Servicio de Asistencia a la Víctima de la C.A.V.*, Bilbo, 2003, pág. 59, onde ambas as institucións traballan conxuntamente para superar a problemática presentada, tanto desde o punto de vista social coma psicolóxico.

⁸⁶ A necesidade de coordinar a loita contra a violencia doméstica para unha maior eficacia das ordes de protección foi sinalada polo propio Protocolo de coordinación entre as ordes civil e penal para a protección das vítimas de violencia doméstica. Deste xeito, o parágrafo 2º DA 2ª Lei 27/03 dispón que lle corresponderá á comisión de seguimento “la elaboración de protocolos de alcance general para la implantación de la orden de protección regulada en esta Ley, así como la elaboración de instrumentos adecuados de coordinación que aseguren la efectividad de las medidas de protección y de seguridad adoptadas por los Jueces y Tribunales y por las Administraciones Públicas competentes”. Isto inclúe aos SAV, xa que segundo o punto 4º do Protocolo é importante regular as relacións entre as mencionadas oficinas e “aquellos órganos judiciales penales y civiles que realicen actuaciones relacionadas con la orden de protección”.

⁸⁷ Así, no Protocolo de actuación subscrito polo Goberno vasco, o TSX do País Vasco, o Departamento de Interior e outras institucións, o SAV de San Sebastián emite un informe psico-social sobre a vítima de violencia doméstica a solicitude do xulgado de Instrución, para a adopción das medidas pertinentes. *Memoria del año 2002 del Servicio de Asistencia a la Víctima de la C.A.V.*, Bilbo, 2003, páxs. 67-68.

de protección terán unha vixencia temporal de 30 días, explicándose, tamén, o resto do contido do art. 544 *ter* LECrim, polo que os SAV son a institución adecuada para realizar esta información, tal e como sinala o Protocolo de coordinación, realizándose nos xulgados cando non existan oficinas de atención ás vítimas ou non se encontren operativas en función do seu horario. Por último, as oficinas están chamadas, tamén, a realizar un labor de seguimento en canto á eficacia e cumprimento da orde.

2.5. Outras funcións dos servizos de atención ás vítimas

Ademais das funcións primordiais que se sinalaron, a propia estrutura e a vocación de servizo ás vítimas das oficinas de asistencia posibilitan o desenvolvemento doutras misións que van máis alá das puramente asistenciais, pero que están intimamente relacionadas coa mellora do status das vítimas e a promoción dos seus dereitos. Entre estes labores pódense sinalar as relacionadas coa prevención do delito, as de activismo en prol das vítimas e promoción de “causa vitimolóxica” ou a intervención das oficinas de asistencia en funcións de mediación penal.

Os SAV son institucións axeitadas para a coordinación e o desenvolvemento de campañas de prevención vitimal e de formación en materia de asistencia ás vítimas⁸⁸. En primeiro lugar, a través da realización de campañas informativas, dirixidas á cidadanía, para lograr avanzar na prevención do delito. Estas campañas poderán ir acompañadas dunha actividade institucional na que os SAV intercambien experiencias con outras entidades –policía, Poder Xudicial, etc.– xunto coa organización de cursos, seminarios, etc... No ámbito educacional tamén se pode desenvolver un labor de promoción e de formación dos profesionais de distintos ámbitos en materias de corte vitimolóxico. De feito, a relación entre universidade e asistencia á vítima está sendo frutífera noutros países, de modo que se contribúe a formar novas xeracións de profesionais que poden desempeñar funcións de atención ás vítimas desde distintos ámbitos de actuación, a través da impartición de másters, programas de doutoramento en vitimoloxía, a inclusión dos asuntos vitimais en programas de estudos de diversas disciplinas, etc...

A propia actuación ordinaria dos SAV fainos especialmente apropiados para colaborar na prevención do delito desde o traballo de investigación criminolóxica. De feito, o trato coas vítimas pode achegar unha gran cantidade de datos que correctamente analizados e sistematizados son sus-

⁸⁸ O SAV de Bilbo inclúe entre as súas funcións colaborar cunha política de prevención e diminución dos efectos da inseguridade cidadá a través dunha eficaz política informativa, a través da edición de carteis, trípticos, reunións con grupos e institucións do ámbito xurídico-penal, realización de sondaxes de opinión, enquisas de vitimización, etc. *Servicio de Asistencia a la Víctima: Dossier informativo.*

ceptibles de chegar unha gran fonte de coñecemento da realidade vitimal e, polo tanto, delincuencial. Valeije fai referencia á existencia de diferentes modelos de oficinas, desde o punto de vista das funcións que deben realizar. Así, fronte a un modelo asistencial –de benestar social– ou de atención legal, existiría un modelo criminolóxico, que tería como punto de partida a asistencia á vítima como parte da realidade criminal, atendendo aos múltiples factores que participan. Para os defensores do modelo criminolóxico, este ofrece unha serie de vantaxes, centradas basicamente no emprego das oficinas de asistencia como un medio máis de control social e de loita contra o delito⁸⁹. En xeral, pode dicirse que as oficinas organizadas baixo este patrón teñen como fin dar a maior información posible á vítima, así como ás Forzas e Corpos de Seguridade do Estado e á Administración de Xustiza, desenvolvendo un papel importante como medios de control social formal e informal, máis alá do puramente asistencial. Centrar a actividade das oficinas cara a fins preferentemente criminolóxicos e preventivos é contrario á inspiración destas como verdadeiras institucións asistenciais, que se sinalou neste traballo e que se reflicte na intención do lexislador español ao crealas, dos movementos sociais ao reclamálas e da actuación dos poderes públicos que foron pioneiros na súa implementación. Por iso, debe terse en conta que, aínda que o torrente de datos vitimolóxicos que pode ser recollido na actividade das oficinas de asistencia a fan susceptible de contribuír á investigación criminolóxica e ás tarefas de prevención delituosa, esta non debe ser a súa función primordial e debe realizarse tendo en conta que o labor principal será a de asistir ás vítimas nas súas necesidades e procurar o seu maior benestar. As tarefas complementarias a estas deberán realizarse sempre e cando non entorpezan este ánimo central e se respecten os dereitos e a intimidade das vítimas.

Ao igual que están destinados a actuar en favor das vítimas no seo da xustiza penal, os SAV poden tamén realizar un labor de promoción da causa das vítimas no seo da sociedade⁹⁰, a través dun auténtico papel activista dos dereitos destas. Esta actuación está estendida nos EE.UU. ou en Inglaterra, aínda que, nestes casos, se ve facilitada polo carácter non gobernamental que teñen organizacións como *Victim Support*⁹¹, o que difire do

⁸⁹ Estas vantaxes foron resumidas por VALEIJE, I: "La víctima en los delitos...", *op. cit.*, páxs. 15-16.

⁹⁰ HARTMANN, U.I.: "The role of volunteers in victim assistance and the work of the 'Lower Saxon's foundation for victim assistance' in Germany", comunicación presentada ao *XI Simposio Internacional de Victimología*, Stellenbosch, 2003.

⁹¹ A actuación política no caso inglés non se viu exenta de polémica, polo que o labor de NAVSS limitouse neste sentido. O feito de intervir publicamente en favor das vítimas viuse como vantaxoso para o propio movemento, xa que se percibiu como unha organización allea a movementos partidarios, defensora dunha "causa xusta". Unha imaxe máis agresiva podería, segundo CORBETT, C. e MAGUIRE, M. ("The value and

status de Administración pública co que se configuran en España os servizos de asistencia ás vítimas. A pesar diso, os SAV poden participar na tarefa de promover os dereitos das vítimas e ofrecer a súa visión ante os cambios lexislativos que se propoñan ou ante as necesidades sociais que reclamen tomas de posición dos poderes públicos, tanto a nivel político, reclamando determinadas actuacións das institucións, coma a nivel cidadán, dando a coñecer os problemas e realidades das vítimas ante a opinión pública, coma a nivel institucional, promovendo as actividades a prol da vítima non só ante os órganos da xustiza penal, senón no ámbito das institucións sociais, sanitarias, etc., de xeito que se crea unha verdadeira rede asistencial e que se acaden un nivel de conciencia adecuado sobre a situación das vítimas de delitos e a necesidade de que toda a sociedade reaccione contra este problema e actúe consonte a verdadeiros mecanismos de solidariedade.

Por último, na práctica, véñense promovendo en certos SAV iniciativas de mediación penal, tanto na xustiza de menores coma na de adultos⁹². O carácter multidisciplinar dos equipos que integran as oficinas e a formación dos seus membros –psicólogos, traballadores sociais e xuristas, principalmente– favorecen a introdución destes programas no seu ámbito de actuación⁹³. Ademais, a mediación penal pode ser en ocasións máis beneficiosa para a vítima que o recurso aos medios formalizados de resolución do conflito⁹⁴. De feito, un dos aspectos primordiais da mediación e unha das súas perspectivas máis habitualmente subliñadas é que esta toma por igual os intereses da vítima e do ofensor⁹⁵. A vítima resulta

limitations of Victims Support Schemes”, en *Victims of crime, a new deal?*, Philadelphia, 1988, páx. 36) danar as oportunidades de recibir fondos gobernamentais, ademais, o seu carácter basicamente asistencial limita as posibilidades de realizar actividades reivindicativas. *Victim Support* mantívose tamén á marxe de polémicas como as relacionadas co endurecemento das penas e as que teñen que ver coa represión penal, en xeral, de modo que aumentou o seu prestixio.

⁹² Vide HERRERA MORENO, M.: “La conciliación menor-vítima en el ámbito de la desviación juvenil: reflexiones en torno a su controvertida plasmación en la L.O. 5/2000, de 12 de enero”, en *Anuario de Justicia de Menores*, n° 1, 2001, páxs. 425-441; JORGE MESAS, L.F.: “Mediación. 1ª experiencia de adultos en España”, *PJ*, 1995, n° 40, páxs. 321-322.

⁹³ MESSMER, H.: “Reducing the conflict: an analysis of victim-offender mediation as an interactive process”, en Galaway, B. e Hudson, J.: *Criminal Justice, Restitution and Reconciliation*, Monsey, N.Y., 1990, páxs. 60-61.

⁹⁴ Este beneficio para as vítimas provoca que algúns autores, como MARSHALL, T.F. (“Results of research from British experiments in restorative justice”, en Galaway, B. e Hudson, J.: *Criminal Justice, Restitution and Reconciliation*, Monsey, N.Y., 1990, páxs. 103-104) defenderan o compromiso dos traballadores de asistencia ás vítimas nos programas de mediación.

⁹⁵ WYNNE, J. (“Leeds Mediation...”, *op. cit.*, páxs. 448-449) fai referencia aos diversos intereses da vítima e ofensor que son cumpridos polo proceso de mediación. En canto

especialmente beneficiada a través da intervención directa na resolución do conflito, a consecución dun acordo de reparación⁹⁶ e da oportunidade que se lle ofrece para disipar os seus temores, facer ver os seus puntos de vista e conseguir resposta aos seus intereses, incluso a aqueles relacionados con danos morais e estados e sentimentos que lle impiden á vítima asimilar de forma racional e frutífera a experiencia delituosa vivida⁹⁷. Tales posibilidades sonlle negadas de modo habitual no proceso penal, onde os intereses centrais son os do imputado e os do Estado, que ocultan o interese da vítima, o cal, cando é considerado, ocupa unicamente un lugar secundario, a pesar dos avances que se fixeron neste sentido nos últimos anos⁹⁸. Na mediación, porén, o equilibrio de posicións entre ambas as partes motiva que os intereses da vítima non queden postergados aos do ofensor, senón que son tratados en pé de igualdade⁹⁹ ¹⁰⁰.

á primeira, a mediación ofrécelle unha oportunidade para tomar parte no proceso e poder elixir o nivel de involucración apropiada, se debe haber un intercambio de sentimentos vía mediador, ou un encontro cara a cara; ofrécelle unha información precisa do progreso do caso; ofrécelle un recoñecemento ao sufrimento da vítima e a aceptación de responsabilidade polo dano do ofensor; ofrécelle a posibilidade dalgunhas formas de reparación; pode axudar a reducir o medo de ser revitimizado. Pola súa parte, con referencia ao ofensor permítelle aceptar a completa responsabilidade do seu comportamento; ofrecer reparación dalgún modo; ofrecer desculpas; esquecer o delito e empezar de novo; aumentar a autoestima; reintegrarse dentro da comunidade.

⁹⁶ Esta vantaxe é especialmente importante, como se viu e resalta BONET ESTEVA, M. (*La víctima del delito...*, *op. cit.*, páx. 30) nos sistemas onde a responsabilidade civil derivada do delito non se substancia no seo do proceso penal.

⁹⁷ Vide GARCÍA-PABLOS DE MOLINA, A.: *Criminología...*, *op. cit.*, páx. 320; CARRASCO ANDRINO, M.M.: "La mediación del delincuente-víctima...", *op. cit.*, páx. 78. KARMEN, A. (*Crime Victims...*, *op. cit.*, páx. 245-246) sinala como vantaxes para a vítima na mediación o feito de que non deban ser interrogadas en público; poden representarse elas mesmas mellor que aceptar os servizos dun fiscal que coida dos intereses do Estado ou dun avogado que só busca ganar diñeiro. O acordo pode verse como unha vindicación se o ofensor pide desculpas e compromete a restitución. Pode ser, ademais, unha base para a reconciliación.

⁹⁸ Para BAZEMORE, G. ("Three Paradigms for Juvenile Justice", en *Restorative Justice: International perspectives*, Monsey, NY, 1996, páxs. 46-47) a involucración das vítimas no sistema penal tradicional é pequena e está conducida, fundamentalmente, por prioridades retributivas, máis ca restaurativas. Por moitas melloras que se introduzan, o interese de fiscais, xuíces e avogados defensores e directores de programas de tratamento é ganar casos, procesar acusados ou asegurar a liberdade dos clientes, etc., sobre as necesidades das vítimas. Polo contrario, o enfoque da *restorative justice* presta atención ás necesidades das vítimas, ao recoñecemento da súa vitimización, a devolverlle as súas perdas, a permitirlle participar no proceso penal e a ter un rol de toma de decisións neste proceso.

⁹⁹ Este modelo, como indica GARCÍA-PABLOS DE MOLINA, A.: *Criminología...*, *op. cit.*, páx. 318, "procura contemplar los intereses, expectativas y exigencias de todas las partes implicadas en el problema criminal, con armonía y ponderación".

¹⁰⁰ A utilización da mediación favorece, ademais, a determinados tipos de vítima dun modo especial. A COMISIÓN EUROPEA (*Víctimas de delitos en la Unión Europea—Normas y medidas*, Bruxelas, 1999, páxs. 8-9) recomendou o uso das fórmulas de mediación

3. Os modelos organizativos das oficinas de asistencia ás vítimas

Ademais das funcións das oficinas de asistencia ás vítimas, para explicar o funcionamento destas e propoñer un modelo para a súa implantación en Galicia será necesario, tamén, estudar os diferentes modelos organizativos existentes, tanto no dereito comparado coma no Estado español, e establecer cal se adapta mellor ás necesidades das vítimas e á organización xudicial propia. Nas organizacións comparadas que se estudaron pódense establecer unhas directrices organizativas xerais. Son dúas as tendencias principais que se observaron, en primeiro lugar, aquela que responde a unha inspiración comunitaria, de entidade caritativa, desvenellada das institucións gobernamentais e que utiliza fundamentalmente persoal voluntario. O segundo modelo típico sería o dun SAV incardinado de modo máis ou menos permanente na organización da Administración de Xustiza, empregando persoal profesional ou incluso funcionario da propia Administración de Xustiza.

A incardinación no seo da Administración xudicial presenta unha serie de beneficios fronte ao sistema de organización privada, debido a que deste modo o SAV non é visto polos demais actores do sistema como un corpo ou unha entidade extraña a este, o que facilita a colaboración dos seus membros¹⁰¹. A pertenza á Administración implica, ademais, un maior coñecemento do seu funcionamento o que facilitará o entendemento con outras administracións e maior facilidade á hora de establecer reunións de coordinación e activar protocolos de coordinación. Os SAV convértense, así, nunha ponte entre as diferentes administracións que teñen algo que dicir no referente á asistencia ás vítimas¹⁰². Existen opinións contrarias, con todo, que aprecian nas vítimas maior receptividade ante os modelos de inspiración comunitaria. Por outra parte, estes mesmos autores sinalan que os modelos fortemente institucionalizados

para as vítimas estranxeiras, que se poderían beneficiar destes sistemas a través de dúas formas: a mediación inmediata, pola policía ou o fiscal, soluciona o problema antes de saír do país. En segundo lugar, a mediación de terceiros, cando un intermediario actúa a prol da vítima co fin de conseguir un acordo mediado, é vantaxosa cando a vítima regresou xa ao seu país de orixe. Isto probablemente é pertinente só cando se trata de delitos contra a propiedade e, aínda así, nos casos nos que se consegue aprehender ao delincente, e este ten medios suficientes para que a mediación teña perspectivas de éxito.

¹⁰¹ O NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE (*Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páx. 9) apreciou nos EE.UU. que moitos axentes de policía, fiscais e funcionarios de *parole* e *probation* recoñeceron que cumprimentar as súas obrigas para cubrir as necesidades das vítimas require a integración dos servizos ás vítimas dentro do funcionamento normal do sistema de xustiza penal.

¹⁰² GALPIENSO CALATAYUD, C.: "Oficina de vítimas del delito: Incidencia social en la lucha contra la violencia doméstica", en *Encuentros "violencia doméstica"*, CGPJ, Madrid, 2004, páx. 289.

tenden a colaborar máis coas propias necesidades do sistema penal, correndo o perigo de deixar a un lado as necesidades da vítima en caso de conflito¹⁰³. Sinálase que unha organización privada representa mellor os intereses das vítimas, desenvolve máis iniciativas e mantén máis viva a súa enerxía ca unha oficina pública¹⁰⁴.

O modelo de xestión privada, porén, presenta certos inconvenientes¹⁰⁵. En primeiro lugar, o risco de que estas asociacións sexan copadas por determinadas entidades con adscrición a unha ideoloxía concreta –relixiosa ou social– que as empregue con fins máis alá dos puramente asistenciais. En segundo lugar, o perigo de que se produza un lucro efectivo de determinadas persoas privadas a partir destes servizos. O caso de certas asociacións de rehabilitación de drogodependentes é un exemplo a ter en conta, pois, xunto con agrupacións que realizan o seu labor de modo loable, xurdiron outras nas que se reflicten ambos os problemas apuntados.

O servizo de asistencia ás vítimas debe ser proporcionado polo Estado, sen deixar de lado, por suposto, á sociedade civil, da que se debe buscar o apoio e implicar na recuperación da vítima¹⁰⁶ –e do delincente–, e uti-

¹⁰³ Destacado expoñente desta opinión é ELIAS, R.: “Community control, criminal justice and victim services”, en *From crime policy to victim policy*, New York, 1986, páx. 312, quen desconfía dos servizos oficiais. Para este autor, a aproximación comunitaria transformaría significativamente a confianza nas perspectivas oficiais e nas solucións para tratar o delito, para as necesidades das vítimas, e incluso para outros problemas sociais.

¹⁰⁴ GONZÁLEZ VIDOSA, F. e STANGELAND, P.: “La oficina de ayuda...”, *op. cit.*, páx. 4.

¹⁰⁵ MAWBY, R.I.; WALKLATE, S. (*Critical victimology...*, *op. cit.*, páxs. 108-109) refírense a unha serie deles. En termos xerais, os servizos dependen en gran medida do financiamento por parte do Estado. Porén, o apoio financeiro dos gobernos é raramente a tal escala que non permite que o servizo estea baseado en persoal profesional e en case todos os países onde se proporcionan servizos de apoio ás vítimas hai unha forte dependencia de voluntarios. As implicacións disto son diversas. En moitos casos, a dispoñibilidade financeira é a curto prazo e pode ser eliminada cun cambio de clima político, ou pode ser provido por un período limitado na expectativa de que a axencia se autofinanciará a longo prazo. Os voluntarios poden pasar, por iso, gran parte do seu tempo buscando financiamento máis que facilitando servizos. A dependencia de voluntarios pode facer que exista competencia con axencias rivais para recrutar e a falta de voluntarios pode restrinxir a provisión de servizos en determinadas áreas. Moitos países crearon corpos nacionais de coordinación que provén estándares nacionais, consello, exemplos de boas prácticas, e vínculos con axencias semellantes.

¹⁰⁶ Esta necesaria implicación social é a que leva a determinados autores, como PELEATO, A.; RAMOS, E. e GUTIÉRREZ, M. (“Intervención psicosocial...”, *op. cit.*, páx. 139) a defender a participación de voluntarios nos servizos de asistencia como unha fórmula da comunidade para manifestar a súa responsabilidade, implicación e participación. Subliñan a importancia que para a vítima do feito ten a reacción do contorno cando esta se enfronta ao feito delituoso. En xeral, dáse unha perda da confianza noutras persoas, no sistema, na resposta social. Polo tanto, o contorno ou o traballo de voluntarios pode ser unha das canles para restablecer a desconfianza.

lizando principalmente persoal profesional. O emprego de asociacións privadas e a introdución do voluntariado dá lugar a que as funcións encomendadas se realicen por persoas que non recibiron suficiente formación, ou que traballan en condicións de precariedade, incluso sen remuneración, o que acaba por redundar na calidade da atención recibida pola vítima. Ademais, moitos esforzos necesarios para a efectiva realización das tarefas previstas distraeríanse na busca de financiamento e de persoal colaborador, tarefas das que nun modelo de xestión pública se deberían ocupar outras instancias.

En canto á determinación de se o persoal debe ser profesional ou se, polo contrario, sería máis beneficioso o uso de persoal voluntario, en certos sistemas, como os EE.UU.¹⁰⁷ ou o *Victim Support*¹⁰⁸ en Inglaterra, optouse maioritariamente polo uso de voluntariado, existindo propostas en España de estender este modelo a través do uso de estudantes en prácticas ou dos xa desaparecidos obxectores de conciencia. O uso de persoal non profesional ten moita relación coa inspiración caritativa do modelo, e incluso se sinalou que están libres dos prexuízos de quen recibiu unha formación profesional, centrándose máis nas necesidades sentidas na comunidade¹⁰⁹, pero a tendencia, incluso nos sistemas que tradicionalmente optaron por este modelo é a de intentar asignar a este tipo de colaboradores tarefas menores, como ofrecer axuda ás vítimas para cumprir formularios, traballo administrativo, axuda por teléfono, etc., xa que ante a escasez de medios son unha solución barata que permite aumentar o servizo¹¹⁰. Basear o labor de asistencia ás vítimas en persoal voluntario trae consigo unha serie de desvantaxes, como son a falta de preparación deste, o seu comportamento pouco profesional en ocasións, o tempo necesario para proporcionarlles unha axeitada formación e a incerteza do compromiso co programa, debido a que non se senten obrigados –naturalmente– a cumprir un horario ou a colaborar durante un

¹⁰⁷ MCEWEN, T.J. ("Victim Assistance Programs: Whom They Service, What They Offer", 1995, páx. 2) sinala para os Estados Unidos un promedio de voluntarios que supera en 2/3 ao persoal profesional e desempeña un papel básico á hora de proporcionar servizos ás vítimas. A variedade do persoal, de todas formas, é grande duns programas a outros, desde empregados a tempo completo ata voluntarios a tempo parcial, desde aqueles que teñen unha formación avanzada en servizos sociais, xustiza, asistencia sanitaria e outras disciplinas, a aqueles que non teñen unha educación formal; desde aqueles cuxa historia vital non inclúe unha vitimización persoal a aqueles que sobreviviron ao trauma da vitimización criminal cometida contra eles ou seres queridos. Cfr. NVAA: "Professionalizing the discipline of victim services", USA, 1999.

¹⁰⁸ Vide CORBETT, C. e MAGUIRE, M.: "The value and limitations of Victims Support Schemes", en *Victims of crime, a new deal?*, Philadelphia, 1988, páxs. 31-32.

¹⁰⁹ MARSHALL, T. e WALPOLE, M.: *Bringing people together*, London, 1985, páx. 49.

¹¹⁰ NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páx. 35.

tempo determinado, o que leva consigo a necesidade de recrutar permanentemente novo persoal voluntario¹¹¹.

En España optouse por un modelo baseado na inserción dos SAV no seo da Administración de Xustiza, xa sexa porque o persoal das oficinas é directamente persoal funcionario ou a través de concesións administrativas a entidades privadas sen ánimo de lucro, que contratan elas mesmas ao persoal laboral que consideren máis adecuado, de acordo co disposto no art. 473 LOPX que sinala que “cuando no existan cuerpos o escalas de funcionarios cuyos miembros tengan la preparación técnica necesaria para el desempeño de determinadas actividades específicas o para la realización de actividades propias de oficios, así como de carácter instrumental, correspondientes a áreas de mantenimiento y conservación de edificios, equipos o instalaciones u otras análogas, podrá prestar servicios retribuidos en la Administración de Justicia personal contratado en régimen laboral”, polo que se podería entender que as administracións autonómicas poden recorrer a esta vía para establecer os SAV, tal e como se fixo, p. ex., no caso do País Vasco¹¹². O uso de voluntariado é residual nas experiencias que se tiveron oportunidade de estudar. Isto vén coincidir coa falta de tradición no ámbito español na atención ás vítimas do delito como unha actividade caritativa específica¹¹³, e coa orientación que se prevé na Lei 35/1995, que se ben é certo que non predeterminaban ningún modelo, si facía referencia ás oficinas existentes, que foran fomentadas desde os poderes públicos e asumidas como unha obriga institucional.

¹¹¹ NATIONAL INSTITUTE OF JUSTICE: *Serving crime victims and witnesses*, 2ª ed., USA, 1997, páx. 49.

¹¹² Así, mentres, p. ex., no SAV de Madrid o persoal que o forma é funcionario da Administración de Xustiza, no de Bilbo é unha asociación privada sen ánimo de lucro quen o xestiona. Esta entidade é o Instituto de Reintegración Social de Biscaia (IRSE-EBI), que é unha asociación creada no ano 1987 por profesionais de diferentes campos, que ten por obxecto a prevención e o tratamento da delincuencia con medios abertos, incidindo nas causas individuais e sociais que a provocan e asesorando a toda persoa que sexa detida, excarcerada ou se encontre en liberdade provisional. En 1991 asina un Convenio de Colaboración co Departamento de Xustiza do Goberno vasco para o funcionamento e desenvolvemento do Servizo de Asistencia á Vítima de Bilbo. Integrado por un equipo multidisciplinar situado no Pazo de Xustiza de Bilbo, este servizo contempla a atención de toda persoa que manifeste ser vítima dalgún delito, prestando a asistencia xurídica, psicolóxica e social que necesite, así como informar as vítimas dos recursos e procedementos de defensa que os asisten. Cfr. *Memoria de Actividades del Instituto de Reintegración Social de Bizkaia (IRSE-EBI)*.

¹¹³ Contrasta isto co sinalado por AURTENETXE GOIRIENA, J.L.: “Políticas a favor de las víctimas en Euskadi”, *Eguzkilore*, 1997, nº 11, páx. 268, en relación ao País Vasco, xa que indica que a creación de asociacións de axuda foi xenerosa e frutífera neste campo, sendo moi activas no labor de concienciación e de asistencia, labor que é apoiado e fomentado desde a Administración.


4. Conclusión. A necesidade de crear auténticos SAV en Galicia

A valoración da creación dos SAV a nivel do Estado español non pode ser senón positiva. Os diferentes estudos realizados a nivel internacional demostraron que as vítimas aprecian a posta a disposición de servizos asistenciais, incluso aínda que non cheguen a empregalos¹¹⁴. En España non se coñecen estudos globais sobre a aceptación social das oficinas de asistencia, pero as experiencias individuais dos diferentes servizos indican que na maior parte dos casos se aprecia unha resposta moi positiva daquelas persoas que se achegan en busca de axuda. É necesario, con todo, mellorar algúns aspectos. Aínda que a diferenza entre uns casos e outros é grande, tal e como se puido apreciar na realidade dos diferentes SAV, é necesario que estes estean adecuadamente dotados en canto a persoal e posibilidades materiais. Estas dotacións deben ser acordes co número de usuarios potenciais da oficina, podéndose tomar como referencia o número de xulgados de Instrución do partido xudicial onde actúe. Non responde a unha lóxica de atención eficiente que exista o mesmo persoal nunha oficina destinada a cubrir o ámbito de máis de 50 xulgados de Instrución e unha poboación de máis de 3 millóns de persoas que noutra incardinada nunha cidade de menos de 200.000 habitantes. Tamén debe mellorarse en moitos casos a proxección da oficina, de modo que sexa suficientemente coñecida entre a cidadanía, ou cando menos entre aquelas persoas que poden necesitar dos seus servizos. A súa localización espacial debe responder a un criterio de visualización e accesibilidade, que non sempre se está dando na práctica. As instalacións deben ser axeitadas para a realización das funcións previstas, isto quere dicir que terá que haber espazo suficiente para garantir unha atención en condicións de intimidade e garantindo o respecto á situación moitas veces traumática da vítima.

De todas formas, pode dicirse que, a pesar das deficiencias detectadas en moitos casos, a situación é mellor en calquera outro lugar do Estado do que o é en Galicia. A creación dunha rede asistencial apenas comezou na Comunidade autónoma, sen que se coñezan intentos serios da Administración por establecer servizos de asistencia ás vítimas co carácter multidisciplinar e de atención integral que aquí se describiron. Existen, é certo, servizos ofertados a vítimas de determinados delitos ou con determinadas características, como poden ser os menores ou as mulleres vítimas de violencia doméstica – neste sentido é de destacar o labor que está a realizar o Servizo Galego de Igualdade –, pero non entidades destinadas a tratar a vitimización en sentido amplo.

¹¹⁴ MAGUIRE, M. e CORBETT, C.: *The effects of crime ant the works of victims support schemes*, Oxford, 1987, páxs. 211 e 255; CORBETT, C. E MAGUIRE, M.: "The value and limitations of Victims Support Schemes", en *Victims of crime, a new deal?*, Philadelphia, 1988, páx. 29.

Recentemente creáronse nos xulgados da Coruña e Pontevedra uns denominados “servizos de atención ao cidadán e á vítima de delito”, que, a pesar da boa vontade dos funcionarios ao cargo, non se poden comparar de ningún modo cun verdadeiro servizo de asistencia ás vítimas, no sentido que aquí se lle deu; son, máis ben, meros puntos de información sobre todas as dúbidas que a calquera cidadán lle poden xurdir no seu contacto coa Administración de Xustiza, servidos por un só funcionario da Administración de Xustiza, e nun ambiente –cando menos na Coruña– que non é o máis axeitado para asegurar un trato apropiado para as vítimas do delito, debido á localización e ao espazo existentes. É por iso que a Administración autonómica e o Poder Xudicial deberían, dunha vez por todas, dar cumprimento ao mandato da Lei 35/1995 –dez anos despois– e crear unha verdadeira rede de oficinas de asistencia ás vítimas en todas as capitais de provincia de Galicia, como primeiro paso, e en todas as cabeceiras de partido xudicial, posteriormente. No caso da Provincia da Coruña, parece inaprazable a súa constitución na propia capital e a súa pronta extensión ás principais cidades, Ferrol e Santiago, cando menos.

En todo caso é necesario manter o carácter preferentemente asistencial que se lle deu aos SAV na experiencia española. As oficinas deben ir destinadas de modo principal a satisfacer as necesidades das vítimas e non as do propio sistema¹¹⁵, xa que iso pode xerar novas insatisfaccións e nova vitimización secundaria. Un enfoque demasiado institucionalista dos servizos para as vítimas pode levar, como se sinalou por algúns autores, a convertelas nunha axencia máis de control social¹¹⁶. De todas formas, orientar todos os esforzos da loita contra a vitimización nos servizos de asistencia tamén ten outros riscos, como poden ser o diminuír a loita contra as fontes do delito e a marxinação, para loitar exclusivamente contra as súas manifestacións finais¹¹⁷ ou centrarse na loita contra o delito común, esquecendo outras formas de vitimización máis difusa e menos directa, pero igualmente grave como a delincuencia “de cuello branco”¹¹⁸. 

¹¹⁵ CHELIMSKI, E.: “Serving victims: Agency incentives and individual needs”, en *Evaluating victim services*, Beverly Hills – London, 1981, páx. 84.

¹¹⁶ FATTAH, E.A. (“Prologue: On some visible and hidden dangers of victim movements”, en *From Crime Policy to victim policy*, New York, 1986, páx. 3) sinala que os servizos para as vítimas teñen o perigo de poder ensanchar a rede de control social cando están máis preocupados por controlar o descontento social ca o delito. As vítimas, por iso, parecen ser canalizadas no sistema penal para necesidades oficiais, en lugar de prover un espírito cooperativo, maior participación cidadá e control efectivo do delito.

¹¹⁷ FATTAH, E.A.: “Prologue: On some visible and hidden dangers of victim movements”, en *From Crime Policy to victim policy*, New York, 1986, páx. 4.

¹¹⁸ FATTAH, E.A.: “Prologue: On some visible and hidden dangers of victim movements”, en *From Crime Policy to victim policy*, New York, 1986, páx. 5.