



# **SERVICIO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA (SAV)**

## **Memoria 2014**



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
1. EVOLUCIÓN 2012-2014.....	5
2. PERSONAS ATENDIDAS.....	6
3. VICTIMIZACIÓN POR SEXO.....	7
4. MOTIVOS DE ASISTENCIA .....	8
5. CAUSA DE LA VICTIMIZACIÓN.....	10
5.1. DATOS GENERALES.....	10
5.2. DATOS POR MOTIVOS DE ASISTENCIA .....	14
5.2.1. Delitos generales .....	14
5.2.2. Violencia de género .....	17
5.2.3. Violencia intrafamiliar .....	19
6. ATENCIONES REALIZADAS.....	21
6.1. INFORMACIÓN GENERAL .....	21
6.2. ENTREVISTAS DE ACOGIDA.....	21
6.3. ENTREVISTAS DE SEGUIMIENTO .....	21
6.4. ASESORAMIENTO SOBRE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA .....	22
6.5. ASESORAMIENTO SOBRE AYUDAS ECONÓMICAS.....	22
6.6. INTERVENCIONES PSICOLÓGICAS .....	22
6.7. INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO ESPECÍFICO .....	22
6.8. COORDINACIÓN .....	23
6.9. DERIVACIÓN .....	23



6.10. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL A DILIGENCIAS JUDICIALES.....	24
6.11. COLABORACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.....	24
6.12. ASESORAMIENTO EXTERNO.....	25
GLOSARIO.....	30



## **INTRODUCCIÓN**

El Servicio de Asistencia a la Víctima (SAV) está configurado como un servicio público inserto en la estructura judicial penal de Euskadi para atender a personas que han sido víctimas de un delito: personas que han sufrido, directa o indirectamente, las consecuencias psicológicas, físicas, económicas y/o sociales de la comisión de un hecho delictivo.

La Victimología sostiene que para abordar las distintas temáticas que se presentan es necesario comprender que, de una parte, la victimización es una circunstancia que incide sobre todos los aspectos de la persona y, de otra parte, que no puede convertirse en un rasgo identitario de la misma a través de la cronificación y la perpetuación de los daños producidos (sociales, económicos, físicos, psicológicos, etc...).

La persona que ha sido víctima, tras haber sufrido un hecho delictivo que le ha generado un daño físico, económico, psíquico y social, además experimenta, como norma general, un grave impacto emocional que se agrava, en ocasiones, al entrar en contacto con el generalmente desconocido entramado jurídico-penal. Desconoce sus derechos, sus opciones y los recursos existentes para enfrentarse a la nueva circunstancia, porque no cuenta con información veraz, en tiempo y forma necesarios.

Esta carencia en la información y asistencia inmediata en dichas actuaciones produce lo que la doctrina denomina “Segunda Victimización”, experiencia que, en muchos casos, resulta incluso más perjudicial que la propia acción delictiva, y que produce no pocos sentimientos de indefensión.

Las dificultades de la persona víctima, sus sensaciones y expectativas suponen hoy motivo de preocupación para todos los que de alguna manera se hallan vinculados a la Administración de Justicia, intentando lograr una difusión del problema que permita conocer con objetividad su situación y proponiendo un conjunto de acciones tendentes a disminuir el daño causado, que nos aproxima a su solución.

La preocupación surgida en esta área ha ido extendiéndose a nivel internacional, asumiéndose por el Consejo de Europa y Naciones Unidas, y también por las legislaciones propias de algunos países miembros, etc., conminando a los poderes públicos a crear organismos que colaboren con las víctimas en su relación con el sistema penal y apoyándoles en su recuperación para poner fin, de la mejor forma posible, a la victimización sufrida.



En nuestro contexto, el SAV tiene como vocación ofrecer a la persona que ha sido víctima de un delito, o que cree que lo ha podido ser, una respuesta integral, teniendo en cuenta aspectos sociales, jurídicos y psicológicos, que permitan una participación activa de la persona-víctima en el proceso, sin que ello le provoque nuevas victimizaciones además de proporcionarle el apoyo y los medios que le permitan su recuperación y el fin de la victimización. Así pues, el trabajo exige la atención individualizada necesaria y la coordinación con otras instancias y servicios que pueden coadyuvar a la consecución del restablecimiento del bienestar de la persona víctima.

El SAV es un servicio de carácter universal que atiende a personas, hombres y mujeres, que se sienten perjudicadas, que se sienten víctimas de un delito. Orienta, informa, apoya y acompaña en la búsqueda de acciones que permitan la recuperación bio-psico-social de la persona que se ha visto dañada su integridad y cómo ese hecho, ha derivado en nuevas situaciones no previstas por los y las usuarios y usuarias del SAV.

En el año 2015, se han atendido a 3.000 personas, de las cuales, 2.651 acudían al SAV por primera vez. El número de personas que se acercan hasta nuestro servicio por haber sido victimizadas tiene una ligera tendencia descendente, algo que coincide con los datos ofrecidos por la Ertzaintza respecto al descenso del número de delitos y faltas contabilizados durante el pasado ejercicio en la CAE; ***“El total de delitos y faltas contabilizados por la Ertzaintza en el conjunto del 2014 experimentó una reducción de un 2,29% con respecto a 2013. Este descenso se traduce, a su vez, en una reducción de la tasa delictiva, que pasó de 40,53 delitos/faltas por cada 1.000 habitantes a 39,65. La reducción de la delincuencia se produjo de forma generalizada en la mayor parte de los tipos delictivos y en casi todo el conjunto de la geografía de la CAPV, incluidas las capitales y las principales urbes.”***<sup>1</sup>

La labor asistencial del SAV, por su propia naturaleza y por el objeto de su intervención, está abierta a distintas actuaciones en diferentes momentos, lo que se refleja en que durante el año 2014 se ha realizado el seguimiento de 349 asuntos procedentes del año anterior y 1.326 de asuntos iniciados y/o conocidos en el 2014.

---

<sup>1</sup> <http://www.irekia.euskadi.eus/es/news/24299-los-delitos-faltas-descienden-euskadi-2014>. Última revisión 08/04/2015



El SAV es un servicio universal y gratuito, que atiende a personas, hombres y mujeres, que se hayan sentido victimizadas. Por sexos, son las mujeres las principales demandantes del servicio: el 85% de las personas atendidas son mujeres. Sin embargo, este dato estadístico, y absolutamente real, no debe llevar a la conclusión errónea de entender que son únicamente casos de violencia de género. Es cierto que las usuarias del SAV son mayoritariamente mujeres, pero no en todos los casos son ellas las víctimas directas y si lo son, no en todos los casos, su victimario es también –o ha sido- su pareja. La explicación a esta circunstancia hay que buscarla más allá de las cifras y contextualizarla socialmente, y así se desprende que la explicación está en el sistema de roles del contexto histórico y social del que nuestra sociedad forma parte.

La primera razón, y más evidente, es la existencia de un alto número de asuntos de Violencia de Género -51.89%- entendida tal y como lo expone la Ley penalmente y que tiene su fundamento en la Ley Integral y está arraigada en las profundas desigualdades presentes en el imaginario colectivo entre hombres y mujeres.

Es ese mismo sistema de valores, tradicional y patriarcal el que hace que sean las mujeres las que se acercan al SAV a solicitar apoyo, bien sea para ellas mismas o para sus familias y personas allegadas:

- i. La mujer victimizada presenta menos dificultades que el hombre victimizado para solicitar ayuda. Esta diferencia encuentra su explicación en el sistema de roles tradicional y en los mecanismos que la sociedad patriarcal ha utilizado para incidir en la diferenciación entre hombres y mujeres. Mientras que el hombre siente que la victimización es un ataque hacia su masculinidad, la mujer ha interiorizado su supuesta debilidad y asume debe pedir ayuda y siente que está legitimada para ello.
- ii. La masculinidad tradicional está impregnada de rasgos como la fortaleza y el valor, que chocan frontalmente con el reconocimiento de la vulnerabilidad del ser humano, independientemente de su sexo y la necesidad de apoyo para afrontar y superar determinadas situaciones. Es ese mismo concepto social de masculinidad el que impide al hombre vivir y expresar sentimientos de temor; le impide manifestar, a sí mismo y a la sociedad, su vulnerabilidad.



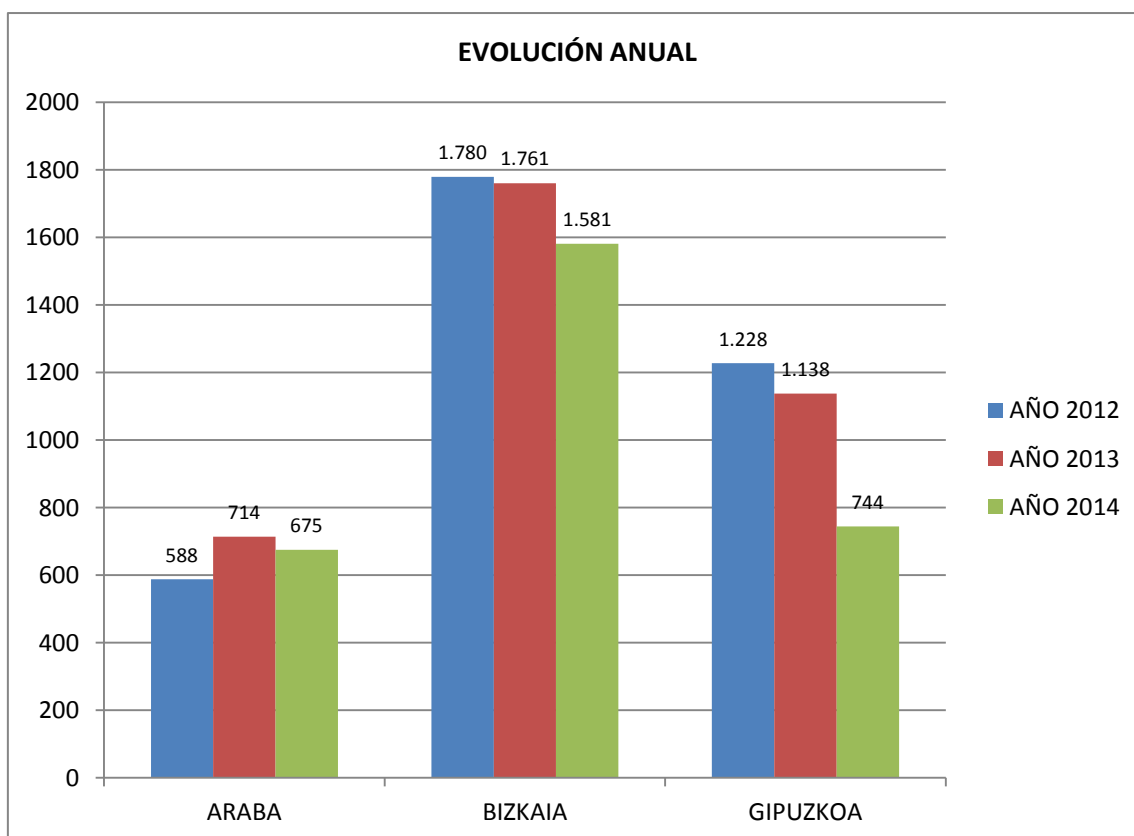
- iii. Las victimizaciones sufridas por las mujeres, no sólo tienen su origen en una dinámica violenta de pareja, sino que se pueden producir, y de hecho se producen, desde otros ámbitos.
- iv. En virtud de la idea de que es la mujer la cuidadora por excelencia de su círculo más cercano, son las mujeres las encargadas de establecer y/o encontrar redes capaces de dar respuesta cuando uno de los miembros del grupo se ha visto victimizado, procurando así la restitución del equilibrio perdido.

La violencia de género, en donde la víctima es una mujer y el victimario un hombre que ha sido o es su pareja, es la forma de victimización que con mayor frecuencia se atiende en el SAV. No obstante, no es la única. Así la violencia intrafamiliar –violencia ejercida dentro del ámbito familiar, donde el sexo de la persona victimaria ni el de la víctima es determinante, así como la relación existente entre ellas, ocupa un segundo lugar. En tercer lugar, con un 15.80% de los casos, se reparten entre el resto de delitos y faltas tipificados en el código penal, destacando especialmente las lesiones, las amenazas y las agresiones sexuales.



## 1. EVOLUCIÓN 2012-2014

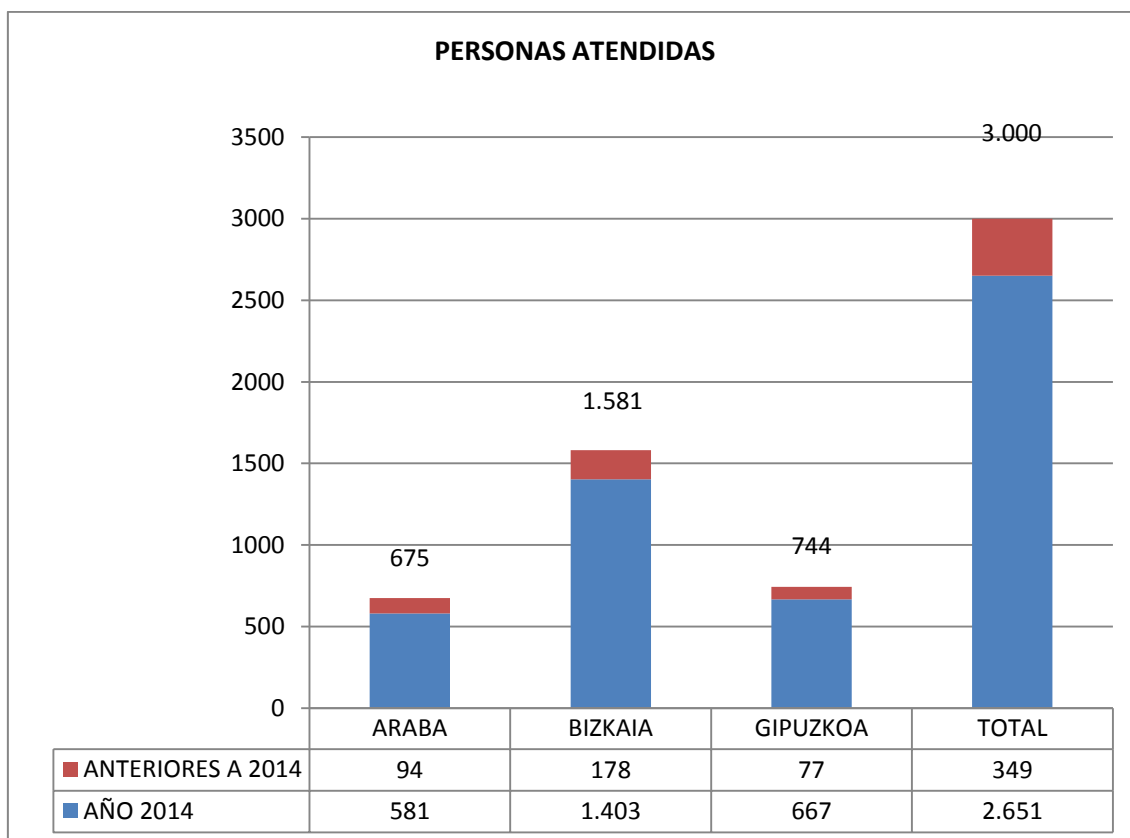
	2012	2013	2014
ARABA	588	714	675
BIZKAIA	1.780	1.761	1.581
GIPUZKOA	1.228	1.138	744
TOTAL	3.596	3.613	3.000





**2. PERSONAS ATENDIDAS**

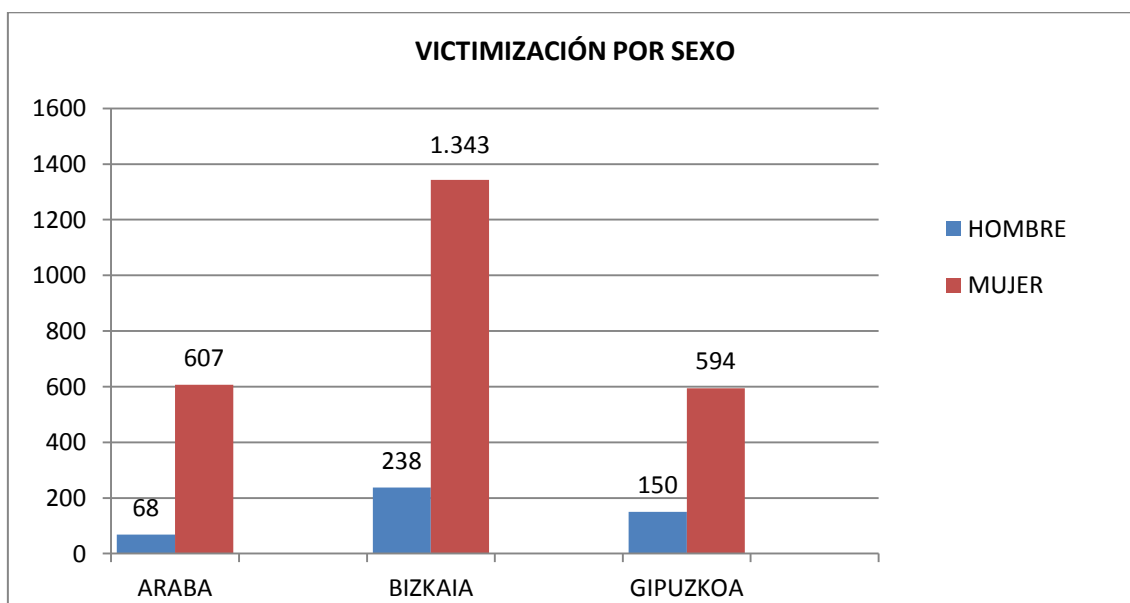
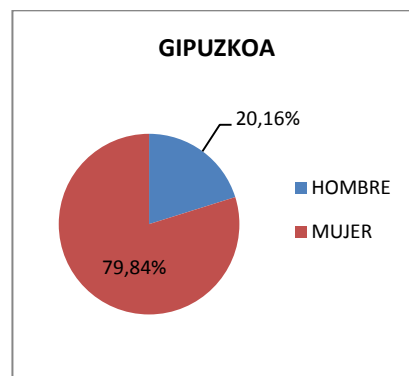
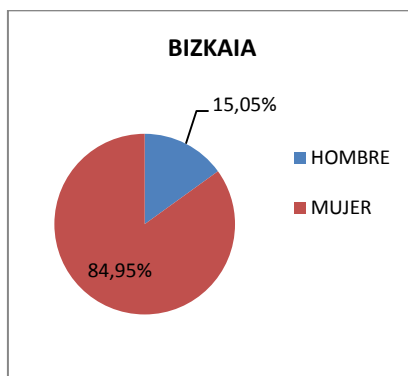
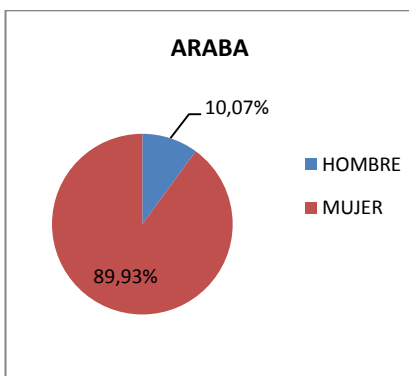
	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
AÑO 2014	581	1.403	667	2.651
ANTERIORES A 2014	94	178	77	349
TOTAL	675	1.581	744	3.000





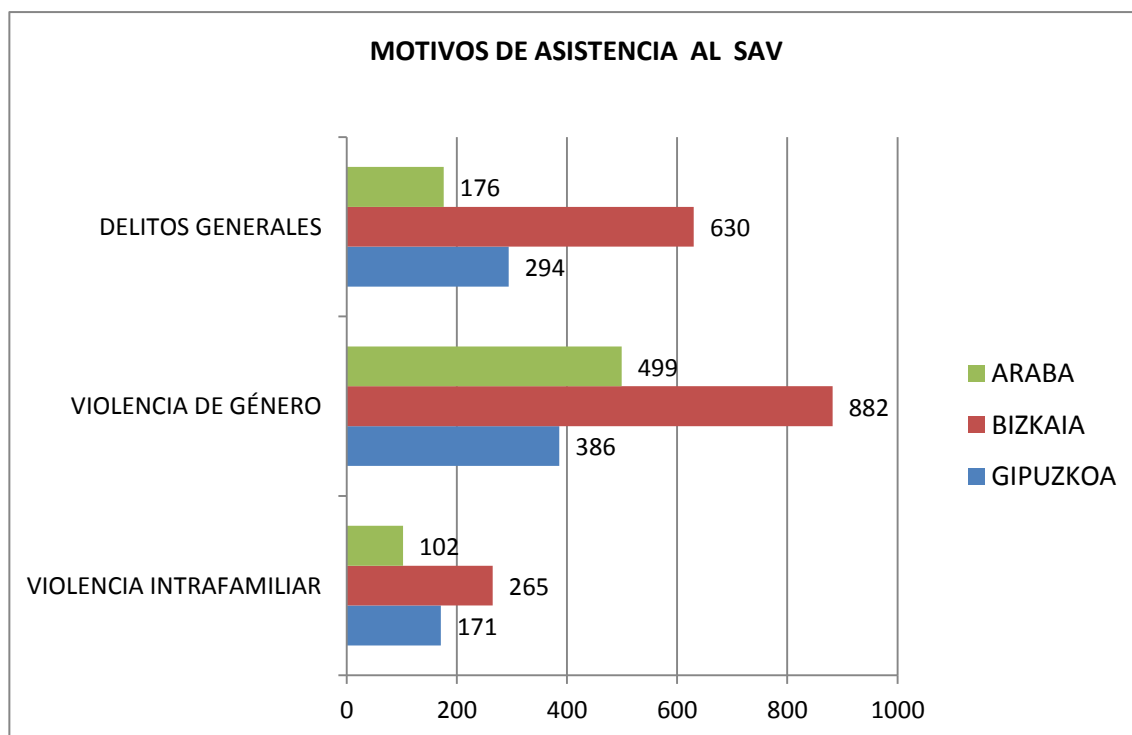
### 3. VICTIMIZACIÓN POR SEXO

	ARABA		BIZKAIA		GIPUZKOA		TOTAL	
HOMBRE	68	10,07%	238	15,05%	150	20,16%	456	15,20%
MUJER	607	89,93%	1.343	84,95%	594	79,84%	2.544	84,80%
TOTAL	675		1.581		744		3.000	



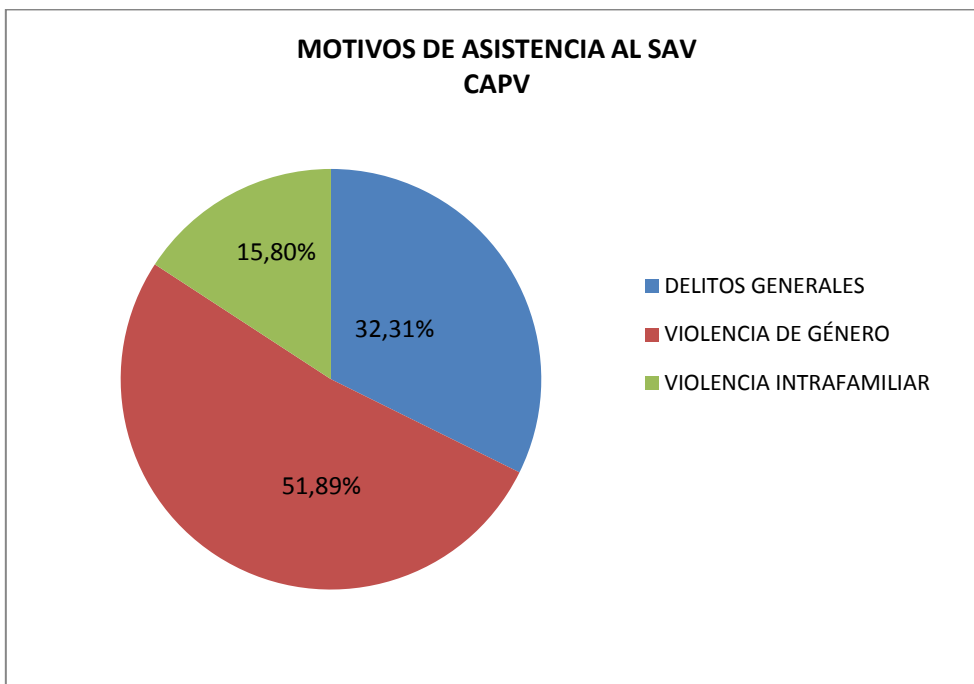
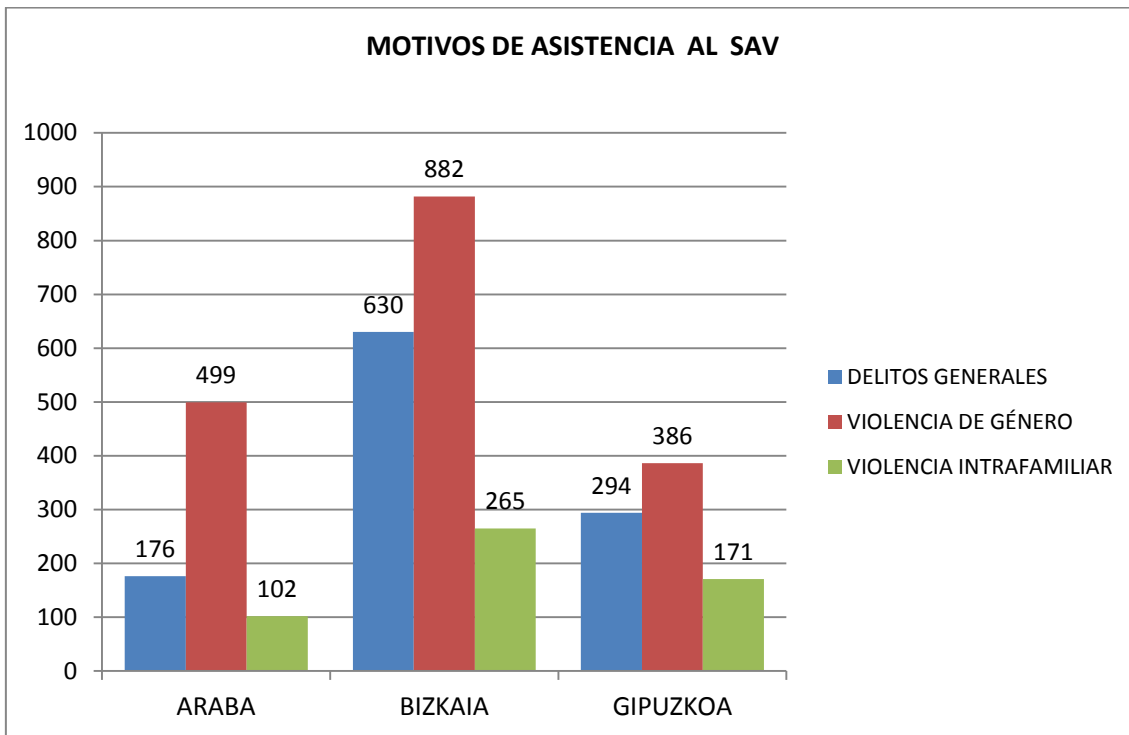
**4. MOTIVOS DE ASISTENCIA<sup>2</sup>**

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
DELITOS GENERALES <sup>3</sup>	176	630	294	1.100
VIOLENCIA DE GÉNERO	499	882	386	1.767
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	102	265	171	538
<b>TOTAL</b>	<b>777</b>	<b>1.777</b>	<b>851</b>	<b>3.405</b>



<sup>2</sup> Los motivos se clasifican en tres categorías que agrupan las diferentes causas de victimización del apartado 5, categorías que representan el fundamento del trabajo del SAV (Delitos Generales, Violencia de Género y Violencia Intrafamiliar).

<sup>3</sup> Delitos Generales: hace referencia a aquellos delitos que en su comisión/victimización no están relacionados con las categorías de Violencia de Género y Violencia Intrafamiliar.





## 5. CAUSA DE LA VICTIMIZACIÓN

### 5.1. DATOS GENERALES

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Homicidio	Homicidio	14	21	4	39
	Intento de homicidio	7	21	7	35
Lesiones		71	107	99	277
Maltrato	En violencia de género	372	816	290	1.478
	En violencia intrafamiliar	59	209	120	388
Contra la libertad	Amenazas	57	72	88	217
	Bullying	1	9	0	10
	Coacciones	13	39	12	64
	Detención ilegal y secuestro	3	7	3	13
	Mobbing	1	4	1	6
Tortura y otros delitos contra la integridad moral		1	0	0	1
Contra la libertad e indemnidad sexuales	Abuso sexual	24	50	12	86
	Acoso sexual	0	4	0	4
	Agresión sexual	23	56	22	101
	Exhibicionismo y provocación sexual	1	27	7	35
	Relativos a la prostitución y corrupción de menores	1	3	0	4

.../...



.../...

Contra la intimidad, el dcho. a la propia imagen y la inviolabilidad del domicilio	Allanamiento de morada	0	1	0	1
	Descubrimiento y revelación de secretos	2	25	1	28
Contra el honor	Calumnias	0	6	8	14
	Injurias	8	8	4	20
Contra las relaciones familiares	Abandono de familia, menores o incapaces	7	3	2	12
	Contra los derechos y deberes familiares	12	33	17	62
	Sustracción de menores	0	3	2	5
Contra el patrimonio	Apropiación indebida	2	9	3	14
	Daños	1	9	2	12
	Estafa	5	23	6	34
	Extorsión	0	1	0	1
	Hurto	0	9	1	10
	Robo	9	37	13	59
	Robo y hurto de uso de vehículo	0	0	1	1
	Usurpación	0	2	1	3
Contra la seguridad colectiva	Seguridad vial	1	5	16	22
Contra la Administración de Justicia	Quebrantamiento de condena	20	12	2	34
Contra el Orden Público	De terrorismo	0	1	1	2
	Desórdenes públicos	0	1	0	1

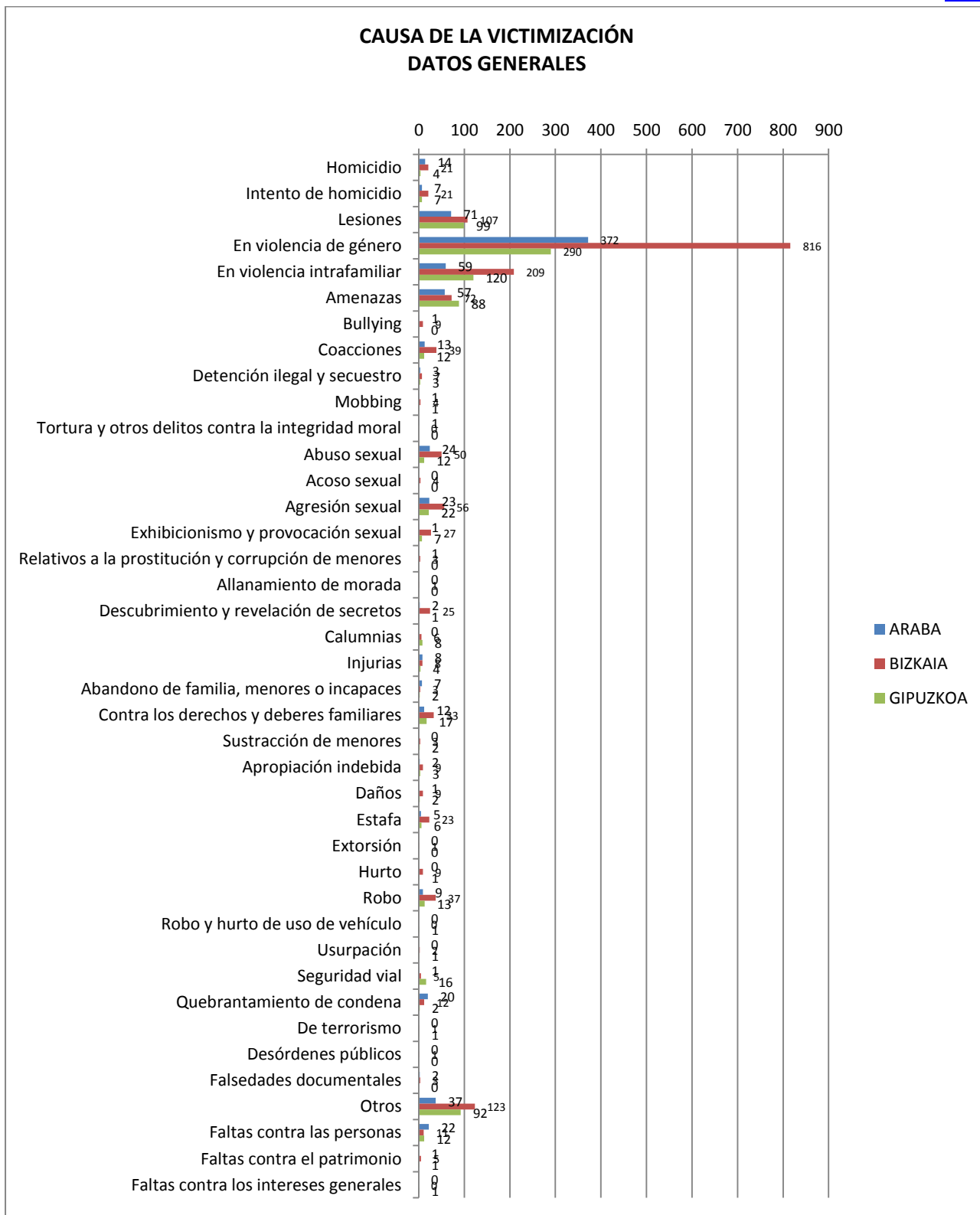
.../...



.../...

<b>Falsedades</b>	<b>Falsedades documentales</b>	2	3	0	5
<b>Otros<sup>4</sup></b>		37	123	92	252
<b>Faltas contra las personas</b>		22	11	12	45
<b>Faltas contra el patrimonio</b>		1	5	1	7
<b>Faltas contra los intereses generales</b>		0	0	1	1
	<b>TOTAL</b>	<b>777</b>	<b>1.775</b>	<b>851</b>	<b>3.403</b>

<sup>4</sup> Asuntos que no derivan de hechos delictivos y que, si bien no integran las funciones específicas del SAV, sí reciben un tratamiento adecuado para encauzar al solicitante en su situación. Estas cuestiones dimanarían de asuntos civiles, dificultades de relación y convivencia, conflictos de pareja, salud mental, etc.







## 5.2. DATOS POR MOTIVOS DE ASISTENCIA

## 5.2.1. DELITOS GENERALES

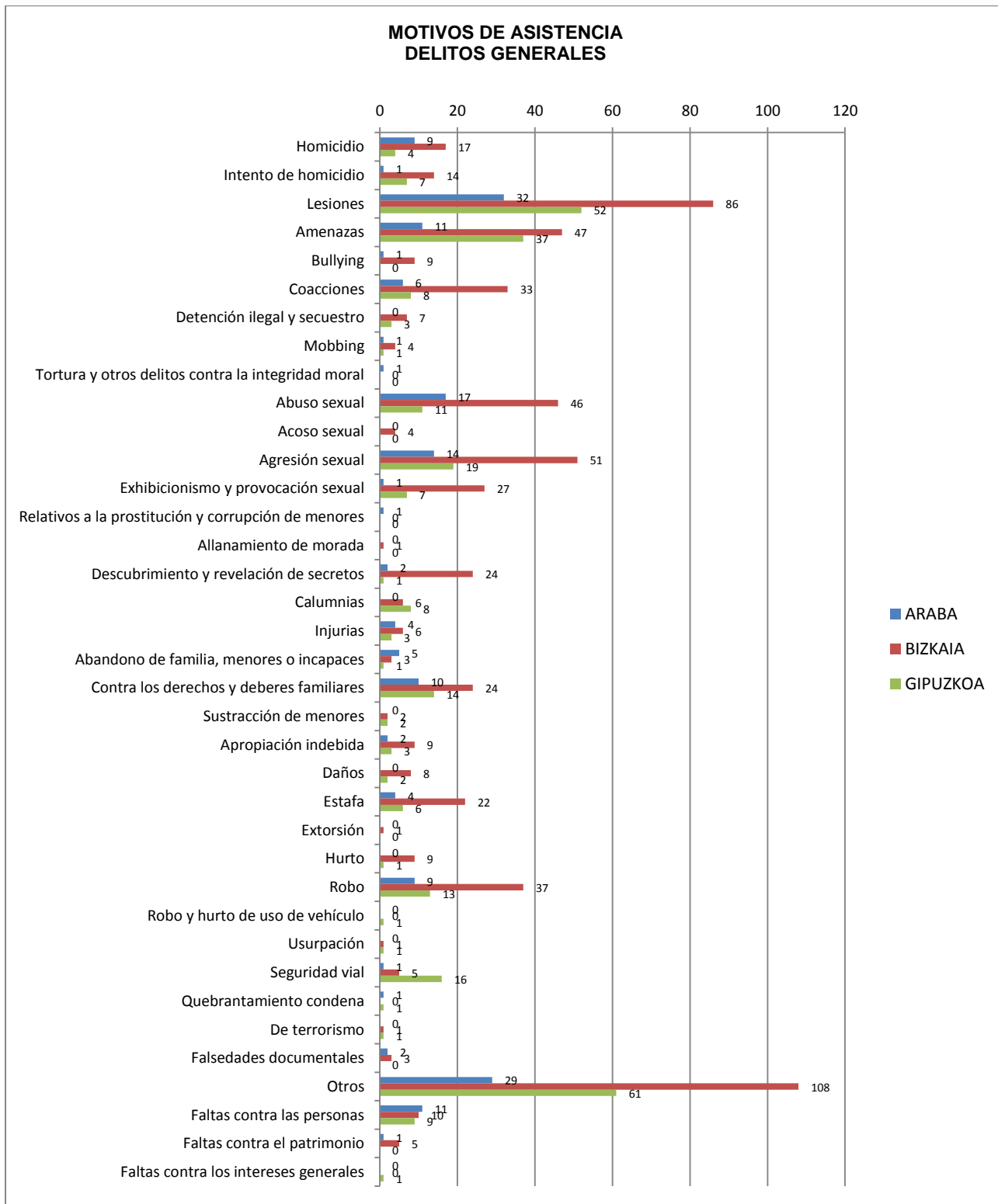
		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Homicidio	Homicidio	9	17	4	30
	Intento de homicidio	1	14	7	22
Lesiones		32	86	52	170
Contra la libertad	Amenazas	11	47	37	95
	Bullying	1	9	0	10
	Coacciones	6	33	8	47
	Detención ilegal y secuestro	0	7	3	10
	Mobbing	1	4	1	6
Tortura y otros delitos contra la integridad moral		1	0	0	1
Contra la libertad e indemnidad sexuales	Abuso sexual	17	46	11	74
	Acoso sexual	0	4	0	4
	Agresión sexual	14	51	19	84
	Exhibicionismo y provocación sexual	1	27	7	35
	Relativos a la prostitución y corrupción de menores	1	0	0	1
Contra la intimidad, el derecho a la propia imagen y la inviolabilidad del domicilio	Allanamiento de morada	0	1	0	1
	Descubrimiento y revelación de secretos	2	24	1	27
Contra el honor	Calumnias	0	6	8	14
	Injurias	4	6	3	13
Contra las relaciones familiares	Abandono de familia, menores o incapaces	5	3	1	9
	Contra los derechos y deberes familiares	10	24	14	48
	Sustracción de menores	0	2	2	4

.../...



Contra el patrimonio	Apropiación indebida	2	9	3	14
	Daños	0	8	2	10
	Estafa	4	22	6	32
	Extorsión	0	1	0	1
	Hurto	0	9	1	10
	Robo	9	37	13	59
	Robo y hurto de uso de vehículo	0	0	1	1
	Usurpación	0	1	1	2
Contra la seguridad colectiva	Seguridad vial	1	5	16	22
Contra la Administración de Justicia	Quebrantamiento condena	1	0	1	2
Contra el Orden Público	De terrorismo	0	1	1	2
Falsedades	Falsedades documentales	2	3	0	5
Otros <sup>5</sup>		29	108	61	198
Faltas contra las personas		11	10	9	30
Faltas contra el patrimonio		1	5	0	6
Faltas contra los intereses generales		0	0	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>176</b>	<b>630</b>	<b>294</b>	<b>1.100</b>

<sup>5</sup> Asuntos que no derivan de hechos delictivos y que, si bien no integran las funciones específicas del SAV, sí reciben un tratamiento adecuado para encauzar al solicitante en su situación. Estas cuestiones dimanarían de asuntos civiles, dificultades de relación y convivencia, conflictos de pareja, salud mental, etc.

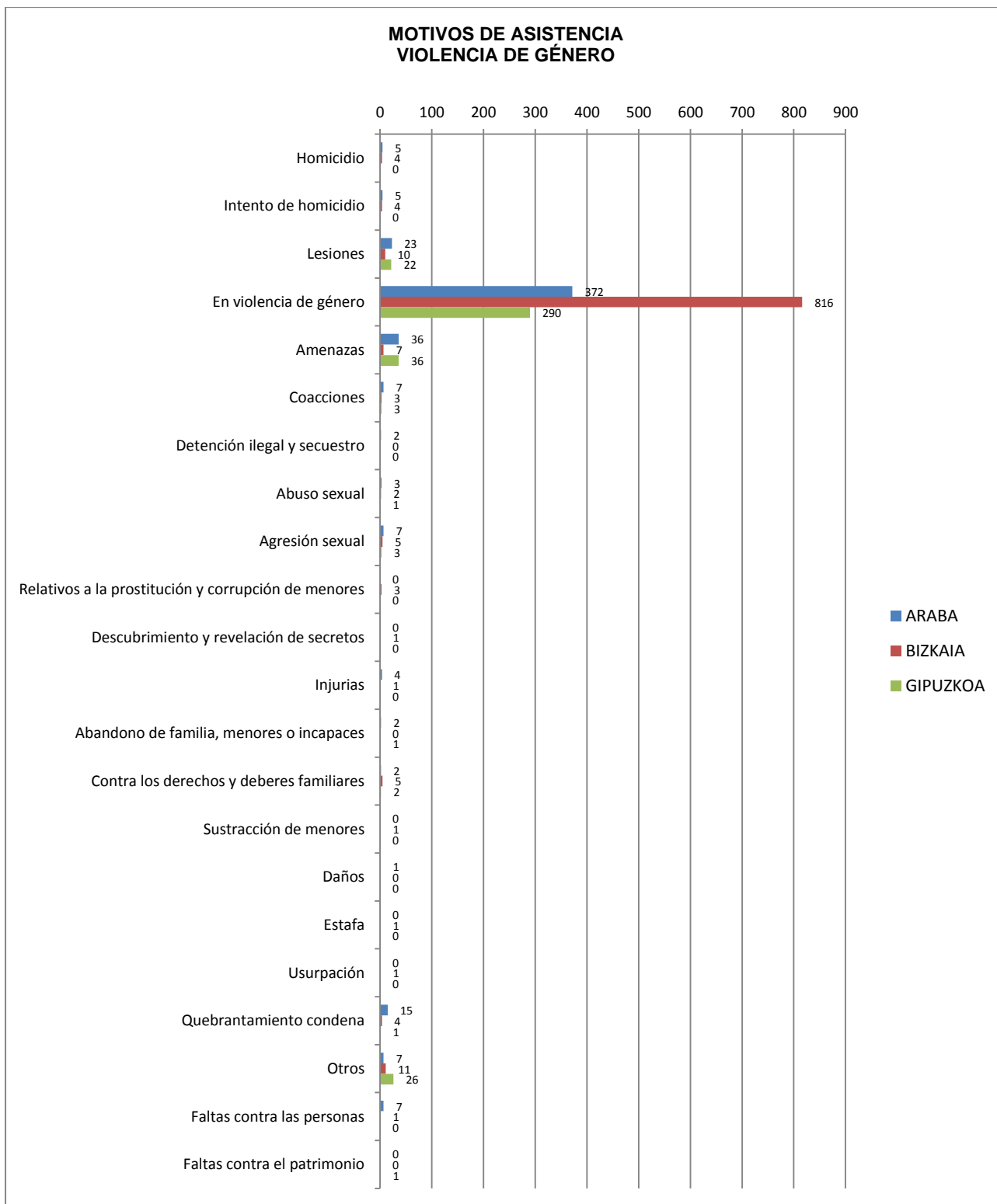




## 5.2.2. VIOLENCIA DE GÉNERO

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Homicidio	Homicidio	5	4	0	9
	Intento de homicidio	5	4	0	9
Lesiones		23	10	22	55
Maltrato	En violencia de género	372	816	290	1.478
Contra la libertad	Amenazas	36	7	36	79
	Coacciones	7	3	3	13
	Detención ilegal y secuestro	2	0	0	2
Contra la libertad e indemnidad sexuales	Abuso sexual	3	2	1	6
	Agresión sexual	7	5	3	15
	Relativos a la prostitución y corrupción de menores	0	3	0	3
Contra la intimidad, el dcho. a la propia imagen y la inviolabilidad del domicilio	Descubrimiento y revelación de secretos	0	1	0	1
Contra el honor	Injurias	4	1	0	5
Contra las relaciones familiares	Abandono de familia, menores o incapaces	2	0	1	3
	Contra los derechos y deberes familiares	2	5	2	9
	Sustracción de menores	0	1	0	1
Contra el patrimonio	Daños	1	0	0	1
	Estafa	0	1	0	1
	Usurpación	0	1	0	1
Contra la Administración de Justicia	Quebrantamiento condena	15	4	1	20
Otros <sup>6</sup>		7	11	26	44
Faltas contra las personas		7	1	0	8
Faltas contra el patrimonio		0	0	1	1
<b>TOTAL</b>		<b>498</b>	<b>880</b>	<b>386</b>	<b>1.764</b>

<sup>6</sup> Asuntos que no derivan de hechos delictivos y que, si bien no integran las funciones específicas del SAV, sí reciben un tratamiento adecuado para encauzar al solicitante en su situación. Estas cuestiones dimanarían de asuntos civiles, dificultades de relación y convivencia, conflictos de pareja, salud mental, etc.

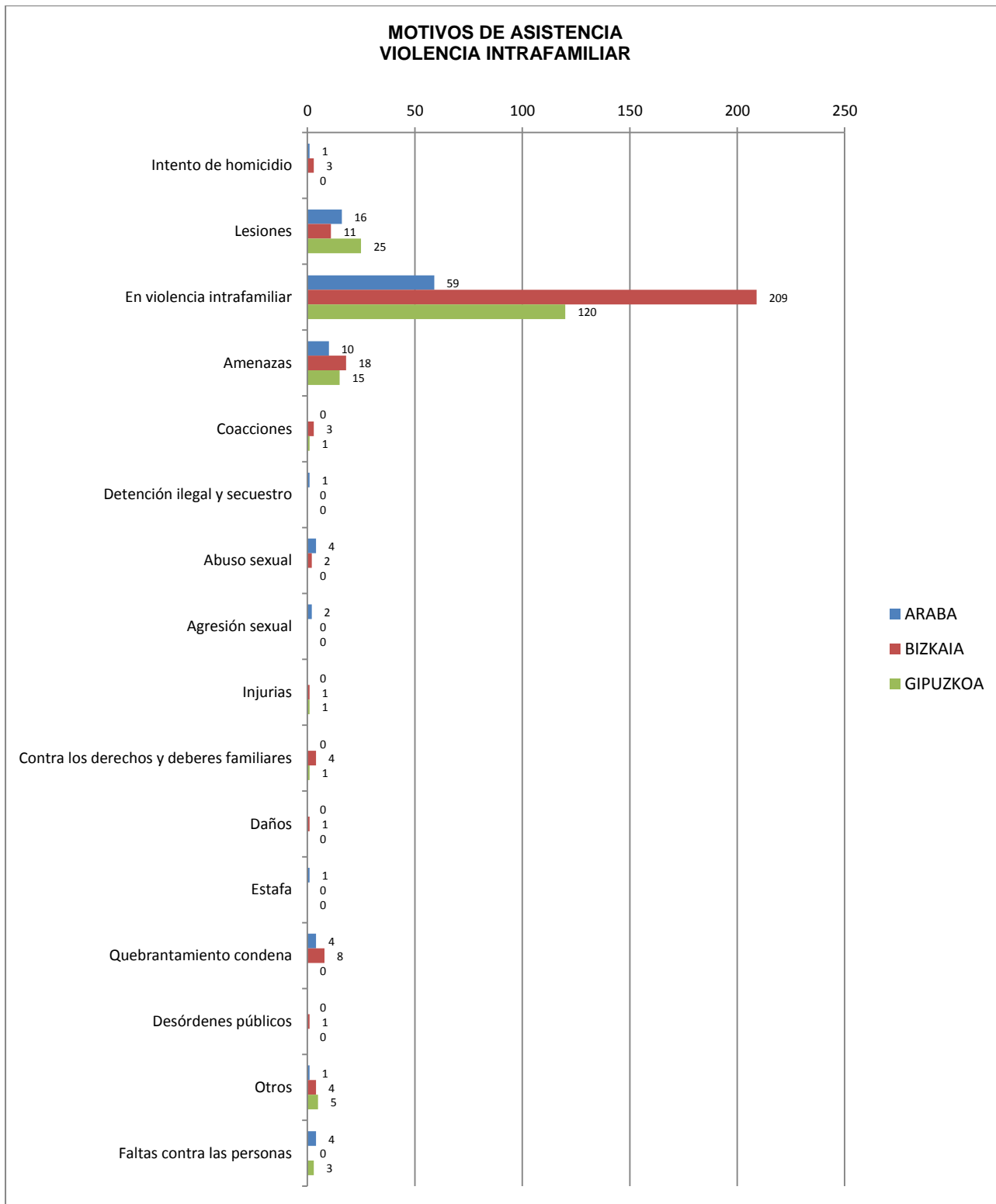




## 5.2.3. VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Homicidio	Intento de homicidio	1	3	0	4
Lesiones		16	11	25	52
Maltrato	En violencia intrafamiliar	59	209	120	388
Contra la libertad	Amenazas	10	18	15	43
	Coacciones	0	3	1	4
	Detención ilegal y secuestro	1	0	0	1
Contra la libertad e indemnidad sexuales	Abuso sexual	4	2	0	6
	Agresión sexual	2	0	0	2
Contra el honor	Injurias	0	1	1	2
Contra las relaciones familiares	Contra los derechos y deberes familiares	0	4	1	5
Contra el patrimonio	Daños	0	1	0	1
	Estafa	1	0	0	1
Contra la Administración de Justicia	Quebrantamiento condena	4	8	0	12
Contra el Orden Público	Desórdenes públicos	0	1	0	1
Otros <sup>7</sup>		1	4	5	10
Faltas contra las personas		4	0	3	7
<b>TOTAL</b>		<b>103</b>	<b>265</b>	<b>171</b>	<b>539</b>

<sup>7</sup> Asuntos que no derivan de hechos delictivos y que, si bien no integran las funciones específicas del SAV, sí reciben un tratamiento adecuado para encauzar al solicitante en su situación. Estas cuestiones dimanarían de asuntos civiles, dificultades de relación y convivencia, conflictos de pareja, salud mental, etc.





## 6. ATENCIONES REALIZADAS<sup>8</sup>

### 6.1. INFORMACIÓN GENERAL

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Información general	Presencial	224	277	138	639
	Telefónica	442	911	558	1.911
TOTAL		666	1.188	696	2.550

### 6.2. ENTREVISTAS DE ACOGIDA

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Entrevistas de acogida		189	495	240	924
TOTAL		189	495	240	924

### 6.3. ENTREVISTAS DE SEGUIMIENTO

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Entrevistas de seguimiento		170	935	221	1.326
TOTAL		170	935	221	1.326

<sup>8</sup> Las distintas atenciones se definen en el glosario que acompaña a la memoria (pp 30-31).



**6.4. ASESORAMIENTO SOBRE ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA**

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Asesoramiento sobre Asistencia Jurídica Gratuita	31	156	33	220
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>156</b>	<b>33</b>	<b>220</b>

**6.5. ASESORAMIENTO SOBRE AYUDAS ECONÓMICAS**

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Asesoramiento sobre ayudas económicas	Por delitos violentos	2	12	2	16
	Por violencia de género	38	15	1	54
<b>TOTAL</b>		<b>40</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>70</b>

**6.6. INTERVENCIONES PSICOLÓGICAS**

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Intervenciones psicológicas	214	212	299	725
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	<b>212</b>	<b>299</b>	<b>725</b>

**6.7. INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO ESPECÍFICO**

	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Información y asesoramiento jurídico específico	233	302	130	665
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>302</b>	<b>130</b>	<b>665</b>

**6.8. COORDINACIÓN**

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Coordinación	Con la Admón. Autonómica	124	163	12	299
	Con la Admón. de Justicia	321	991	97	1.409
	Con la Admón. Estatal	64	110	2	176
	Con la Admón. Foral	82	70	10	162
	Con la Admón. Local	147	61	42	250
	Con Lanbide	1	1	0	2
	Con Osakidetza	4	13	7	24
	Con otros	16	302	34	352
	Con SOJ / CCAA	37	66	2	105
	Con organización asistencial privada	5	6	2	13
<b>TOTAL</b>		<b>801</b>	<b>1.783</b>	<b>208</b>	<b>2.792</b>

**6.9. DERIVACIÓN**

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
Derivación	A la Admón Autonómica	11	4	0	15
	A la Admón. de Justicia	2	5	3	10
	A la Admón. Foral	59	46	1	106
	A la Admón. Local	24	4	2	30
	A Lanbide	13	3	0	16
	A Osakidetza	1	2	0	3
	A otros	5	8	2	15
	A SOJ / CCAA	5	1	0	6
	A organización asistencial privada	0	10	2	12
	<b>TOTAL</b>		<b>120</b>	<b>83</b>	<b>10</b>

**6.10. ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL A DILIGENCIAS JUDICIALES**

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
<b>Acompañamiento psicosocial a diligencias judiciales</b>	<b>A comparecencia</b>	29	4	7	40
	<b>A Decanato</b>	12	2	2	16
	<b>A declaración</b>	5	6	2	13
	<b>A juicio</b>	42	64	21	127
	<b>A otros servicios judiciales</b>	43	11	9	63
	<b>A SOJ</b>	1	23	10	34
	<b>Preparación de juicio</b>	7	2	4	13
<b>TOTAL</b>		<b>139</b>	<b>112</b>	<b>55</b>	<b>306</b>

**6.11. COLABORACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA**

		ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
<b>Colaboración con la Admón. de justicia</b>	<b>Actividad pericial</b>	1	15	0	16
	<b>Defensor judicial</b>	0	4	1	5
	<b>Elaboración de informes</b>	7	20	1	28
	<b>Escritos medidas de protección</b>	1	21	3	25
<b>TOTAL</b>		<b>9</b>	<b>60</b>	<b>5</b>	<b>74</b>

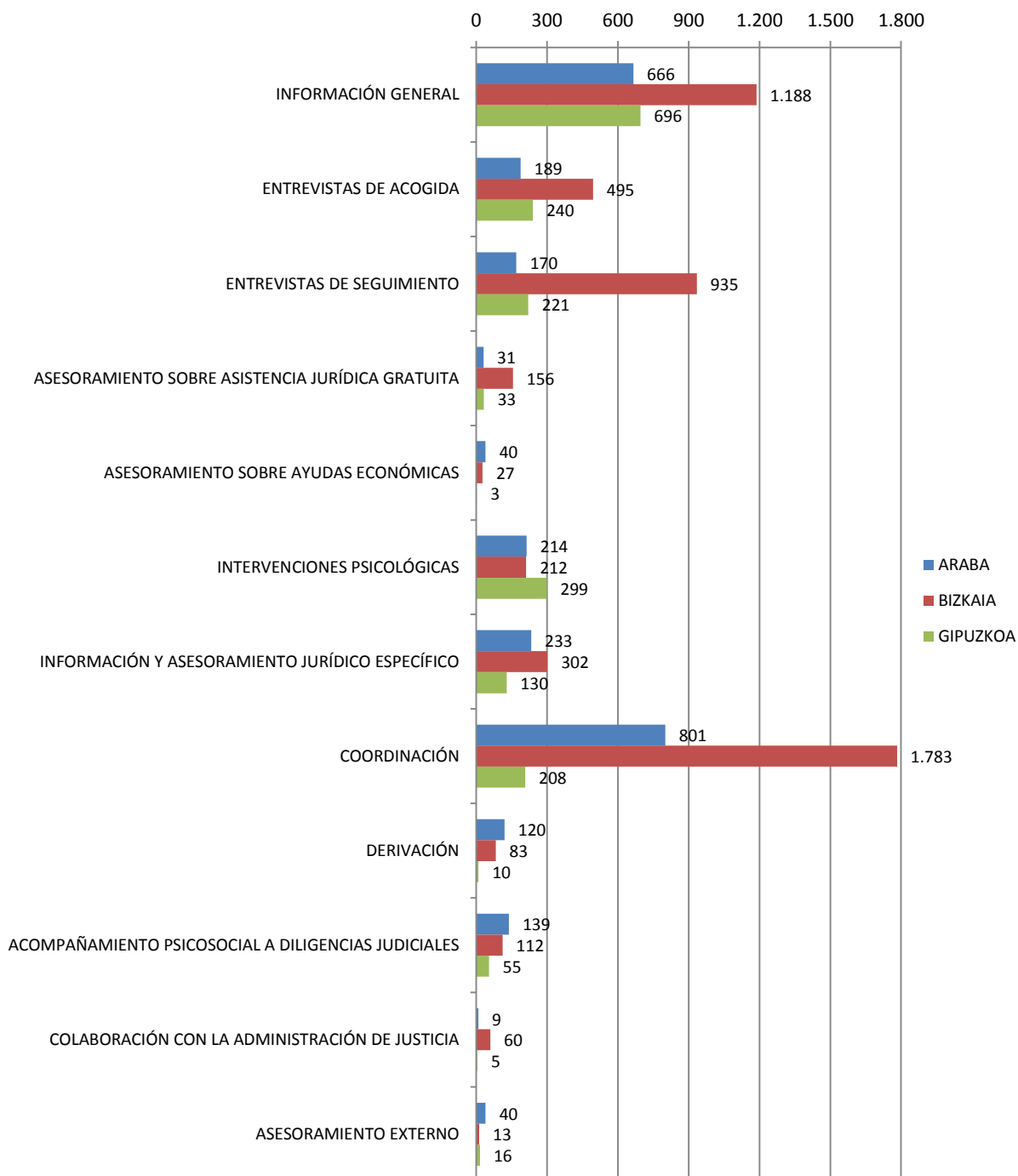
**6.12. ASESORAMIENTO EXTERNO**

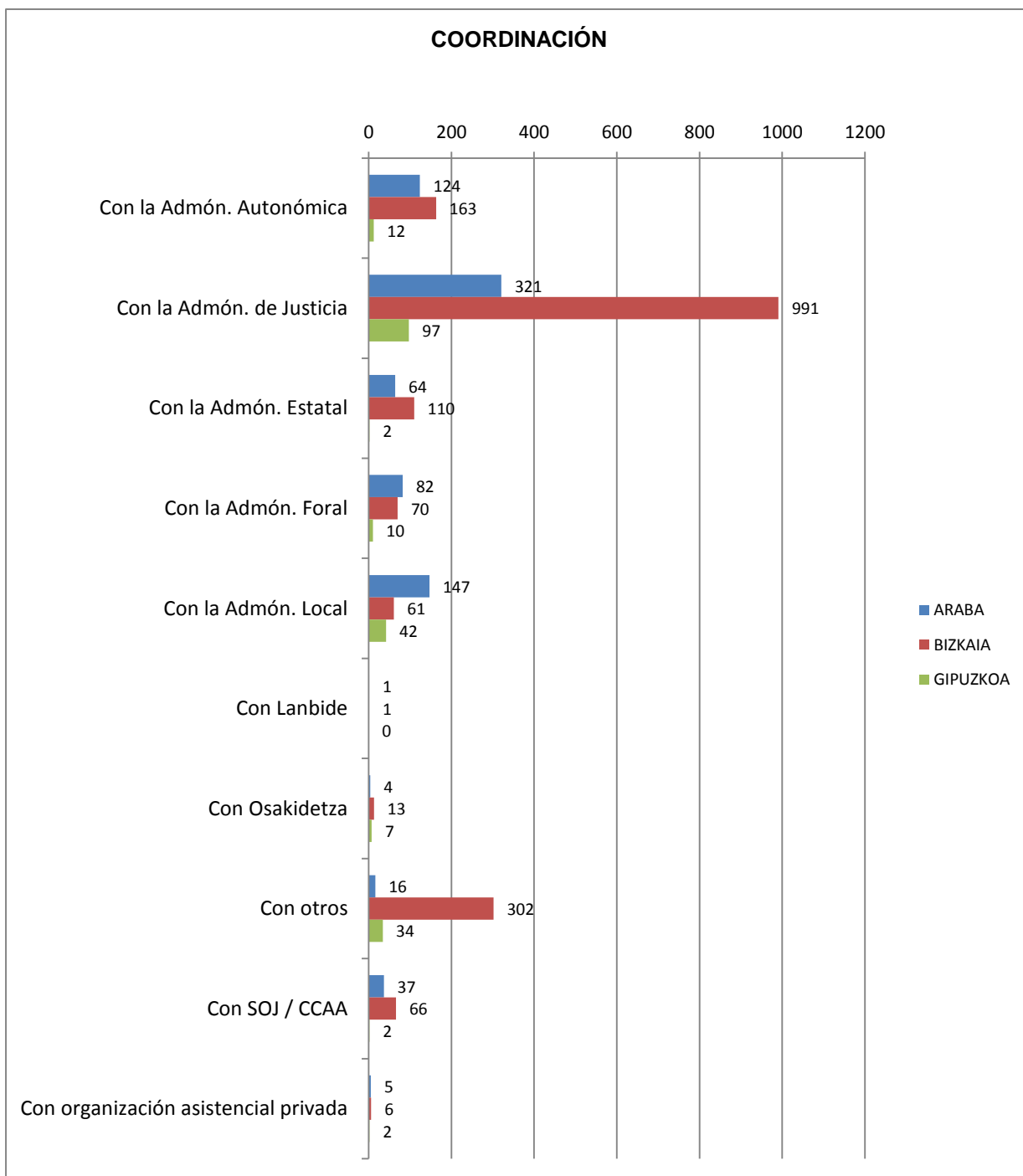
	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
<b>Asesoramiento externo</b>	40	13	16	69
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>69</b>

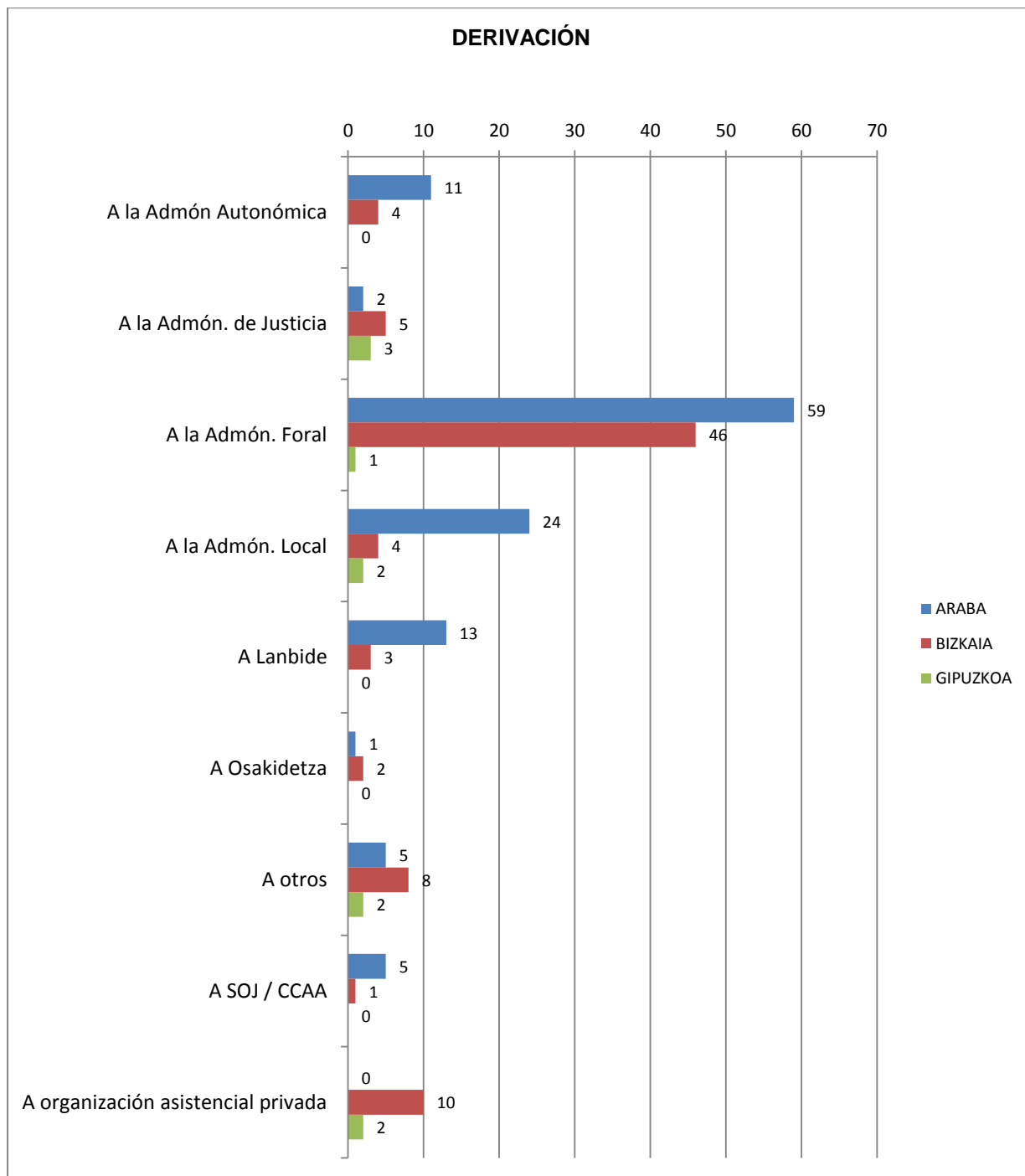
TOTAL ATENCIONES REALIZADAS	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	TOTAL
<b>TOTAL</b>	<b>2.652</b>	<b>5.366</b>	<b>1.916</b>	<b>9.934</b>

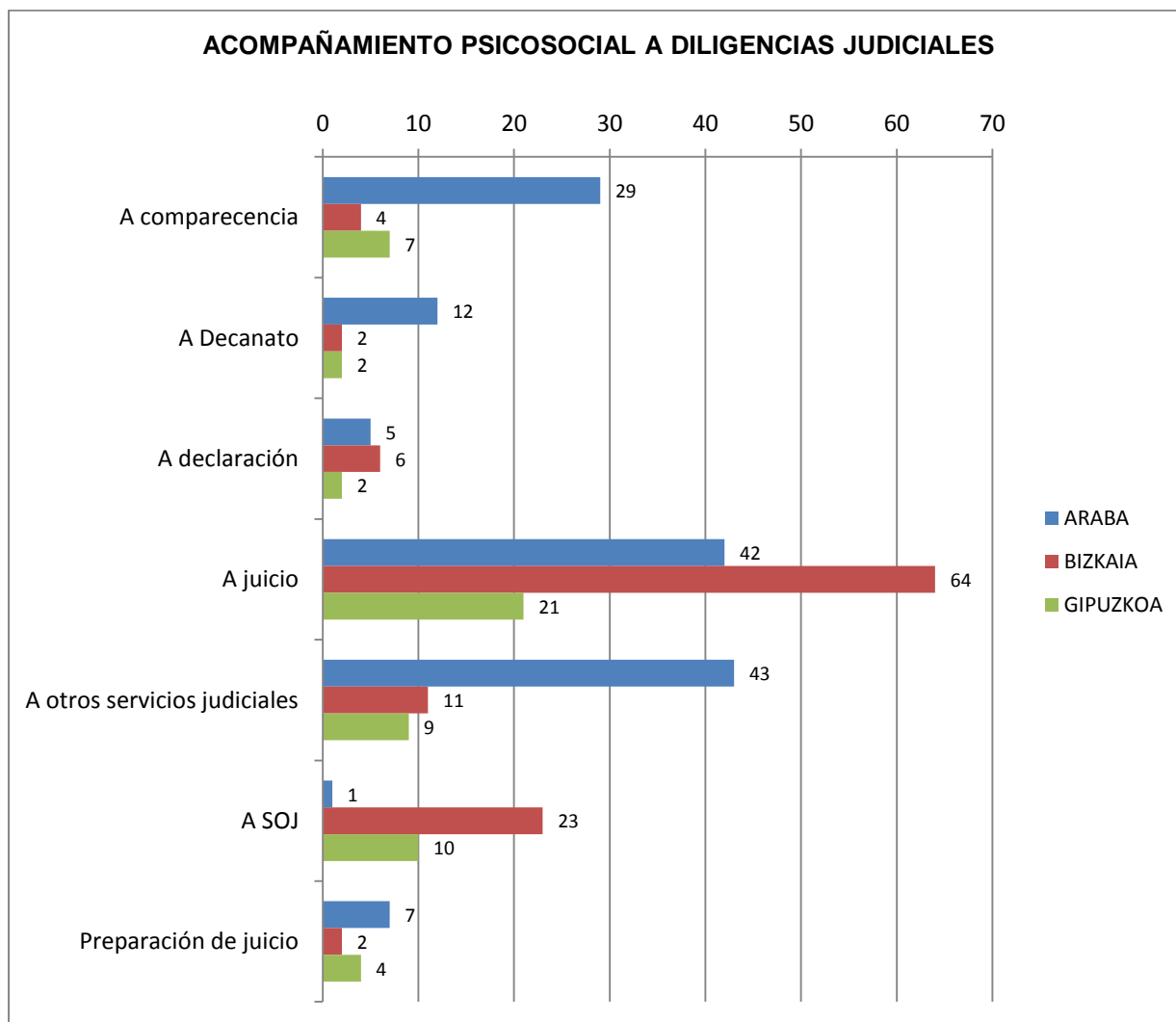


## ATENCIONES REALIZADAS













## GLOSARIO

### —DEFINICIÓN DE LAS ATENCIONES—

- 1) **INFORMACIÓN GENERAL:** Actuación consistente en facilitar información general sobre diferentes cuestiones planteadas por la persona víctima: derechos, interposición de denuncias, Asistencia Jurídica Gratuita, ayudas, cuestiones judiciales, intervenciones, etc. Son actuaciones que no requieren un estudio profundo de las condiciones de la persona víctima.
- 2) **ENTREVISTA DE TRABAJO:** Actuación en la que se produce un primer contacto con la persona víctima, que permite crear un clima de confianza y recoger la información necesaria. El objetivo es realizar el diagnóstico y organizar el itinerario a desarrollar por la persona para su rehabilitación y recuperación.
- 3) **ENTREVISTAS DE SEGUIMIENTO:** Actuación que continúa el trabajo iniciado en la entrevista de acogida y que permite profundizar en la problemática de la persona víctima, concretar sus necesidades, valorar su estado y, en su caso, corregir y/o modificar la intervención.
- 4) **ASESORAMIENTO SOBRE ASISTENCIA JURIDICA GRATUITA (AJG):** Actuación consistente en informar y asesorar a la persona víctima sobre su solicitud de AJG. Requiere un estudio de las condiciones particulares del solicitante y de sus documentos. Si el SAV lo considera oportuno, atendiendo a las condiciones de la persona víctima, la actuación consistirá en el acompañamiento al Servicio de Orientación Jurídica (SOJ) y otras sedes.
- 5) **ASESORAMIENTO DE AYUDAS ECONÓMICAS:** Actuación consistente en informar y asesorar a la persona víctima sobre su solicitud de las ayudas reguladas en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.
- 6) **INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA:** Actuación consistente en la intervención psicológica para la recuperación de habilidades y herramientas perdidas o diezmadas como consecuencia de la vivencia del delito. Se incluyen diferentes tipos de intervenciones como las primeras valoraciones, intervenciones en crisis, entrevistas terapéuticas y los seguimientos del tratamiento.



- 7) **INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO JURÍDICO ESPECÍFICO:** Actuación consistente en orientar a la persona víctima sobre cualquier cuestión jurídica y, principalmente, en resolver sus dudas sobre el proceso judicial y sobre la interposición de la denuncia.
- 8) **COORDINACIÓN:** Actuación consistente en coordinar la intervención de la persona víctima con diferentes entidades públicas y privadas.
- 9) **DERIVACIÓN:** Actuación consistente en las gestiones realizadas para la remisión de la persona víctima a entidades públicas y privadas que le permitan continuar con el tratamiento bio-psico-social.
- 10) **ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL A DILIGENCIAS PREVIAS:** Actuación consistente en ofrecer apoyo a la persona víctima en su contacto con instancias judiciales. Se pretende aliviar el impacto emocional que produce el procedimiento judicial. Dependiendo de las necesidades de la persona, las actuaciones pueden ser anteriores a su participación en el proceso, actuaciones preparatorias (acompañamiento a los juzgados, a juicios similares, etc.) o limitarse al acompañamiento a las diligencias judiciales y al juicio del proceso de la propia víctima.
- 11) **COLABORACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA:** Actuaciones de colaboración con los juzgados que el SAV realiza a requerimiento de los propios juzgados o por iniciativa propia: elaboración de informes y escritos de medidas de protección, actividad pericial y testifical, colaboración con el defensor/a judicial, etc.
- 12) **ASESORAMIENTO EXTERNO:** Actuación consistente en informar y asesorar a diferentes profesionales que plantean diversas consultas al SAV.