

SERVICIO DE ASISTENCIA A LA VÍCTIMA:
DOSSIER INFORMATIVO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
AMBITOS DE ACTUACIÓN DEL S.A.V.	5
LA INFORMACIÓN.....	5
ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS	5
CARACTERÍSTICAS DE LA INTERVENCIÓN	5

INTRODUCCIÓN

A la hora de analizar el fenómeno delictivo, se ha constatado que la gran olvidada, tanto en las elaboraciones teóricas como en los supuestos de tipo práctico, ha sido siempre la víctima del delito, hecho incontestable que se ha manifestado en todos los ámbitos: Derecho penal, Política criminal, Política social, etc.

A mediados de este siglo comienza a crecer el interés por los estudios acerca de la víctima del delito, de forma que se persigue una redefinición de su estatus y de las relaciones de ésta con el delincuente, el sistema legal, la sociedad, los poderes públicos, la acción política, económica, social, asistencial, etc. Es a partir de los años sesenta cuando las investigaciones criminológicas sobre la víctima adquieren un interés significativo, que determinan la aparición de la Victimología como ciencia específica de estudio.

La Victimología ha llamado la atención sobre la necesidad de formar y ensayar programas de asistencia, reparación, compensación y tratamiento de las víctimas del delito. Estos programas, surgidos en la década de los sesenta en Gran Bretaña, Canadá, etc, han ido evolucionando ante la constatación de que la víctima se siente maltratada por el sistema legal y, conociendo la importancia de su colaboración con los órganos judiciales, comprueba cómo no recibe un trato equitativo que compense los perjuicios y molestias que esta cooperación le ocasiona. Todo ello provoca una determinada actitud de la víctima hacia el sistema legal que condiciona significativamente el grado de rendimiento del propio sistema penal.

La preocupación surgida en esta área ha ido extendiéndose a nivel internacional, asumiéndose por el Consejo de Europa, Naciones Unidas (Recomendaciones del séptimo Congreso Internacional sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente en 1985), etc, y conminando a los poderes públicos a crear organismos que colaboren con las víctimas en su relación con el sistema penal.

Tras la comisión de un hecho delictivo, sucede que además del daño físico, económico, psíquico y social producidos, la víctima suele experimentar un grave impacto emocional, que se agrava en ocasiones al entrar en contacto con el generalmente desconocido entramado jurídico – penal.

La víctima generalmente ignora sus derechos porque precisamente nadie le proporciona información legal que le indique los recursos de los que puede disponer.

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

Las dificultades de la 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.

De esta realidad se ha hecho eco la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, que ha dispuesto la creación de instituciones y normas que las apoyen y protejan.

Siendo esto así, el entonces Departamento de Justicia del Gobierno Vasco decidió crear en 1991 en Bilbao el primer Servicio de Asistencia a la Víctima del Delito, siguiendo la línea de actuación marcada de defensa y protección de los Derechos Humanos de las víctimas, de forma que se consiga una mejor atención a toda persona afectada por las consecuencias de un acto delictivo.

Esta iniciativa tuvo continuidad con la instauración en 1994 de otro Servicio de iguales características en Donostia, para llegar en Octubre de 1995 a la apertura del Servicio en Vitoria – Gazteiz.

Dichas oficinas de asistencia se hallan ubicadas en los Palacios de Justicia de Bilbao, Donostia y Vitoria – Gazteiz, respectivamente, siguiendo los criterios de eficacia práctica y cercanía con el entorno judicial.

OBJETIVOS

Existen una serie de objetivos sociales que inicialmente se persiguen, y que son:

- Disminuir y amortiguar la difusión del sentimiento de inseguridad ciudadana desde la persona victimizada.
- Ofrecer información general y específica. Difundir medidas preventivas de victimización, y de los procedimientos policiales y judiciales, en caso de sufrir las consecuencias de un delito.
- Potenciar la coordinación de las diversas instituciones implicadas en el tema: jueces, fiscales, policía. Servicios sociales, etc.
- Facilitar un mejor conocimiento del funcionamiento del aparato policial y de la Administración de Justicia al conjunto de los ciudadanos.

A nivel de usuario, los objetivos específicos planteados consisten en:

- Promover los derechos de las víctimas dentro del ámbito judicial.
- Elevar el número de denuncias interpuestas por actividades delictivas, como indicador de la confianza en el sistema judicial.
- Promover las asociaciones de víctimas que recojan sus necesidades, potencien sus derechos y actúen como interlocutores delante de las diversas instituciones públicas.
- Asesorar y realizar un seguimiento de la denuncia presentada por la víctima hasta la finalización del proceso penal por cualquier vía.
- Recoger información sobre los procesos de victimización en las ciudades en que se ubican las oficinas y su entorno (Bilbao, Donostia, Vitoria – Gazteiz), y muy especialmente en el ámbito de la denominada “Segunda Victimización”.
- Facilitar la ayuda de la víctima en su entorno social (familia, barrio, etc).

AMBITOS DE ACTUACIÓN DEL S.A.V.

LA INFORMACIÓN

Una política de prevención y disminución de los efectos de la inseguridad ciudadana ha de basarse en una eficaz política informativa. Para ello, es necesario establecer unas líneas básicas de actuación:

- Carteles de difusión en instituciones y organismos: Comisarías, Colegios de Abogados, Juzgados, Centros de Servicios Sociales, etc...
- Trípticos informativos sobre el tema.
- Reuniones con grupos, instituciones y asociaciones ciudadanas que intervienen en esta área de actuación.
- Información adaptada al público en general: realidad local de la delincuencia, sondeos de opinión y encuestas de victimización.

ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

El S.A.V. atenderá a las víctimas de cualquier tipo de delito que se dirijan al Servicio, independientemente de que el análisis de cada caso en concreto determine la conveniencia de derivar el caso a los servicios e instituciones oportunas, en función del contenido de la demanda de asistencia expresada.

CARACTERÍSTICAS DE LA INTERVENCIÓN

Los aspectos esenciales en que se centran las acciones del Servicio son:

a) Información a las víctimas sobre:

- Actuaciones normativas que posibiliten hacer efectiva la responsabilidad civil derivada de la comisión de un delito, forma de acceso a los letrados de oficio, etc...
- Procedimientos legales para hacer valer sus derechos.
- Diferentes tipos de actuaciones policiales o de otro tipo.
- Actuaciones a desarrollar por la víctima tendentes a evitar el riesgo de una victimización posterior: medidas de seguridad y de protección a adoptar.

b) Atención concreta y puntual

- Asegurarse de que se han realizado los trámites pertinentes: presentación de la denuncia, asistencia de un letrado, adopción de medidas de seguridad y protección, etc.
- Comprobar que la víctima recibe una información y asesoramiento referente al problema planteado: marco legal y posibilidades de acción, derivación hacia la red sanitaria, social, etc.....
- Conectar con familiares, amigos, con el entorno de apoyo a la persona victimizada.

c) Atención continuada

- Facilitar información continuada a la víctima sobre la tramitación de su denuncia.
- Analizar la evolución socio-emocional como consecuencia de la acción sufrida y derivación, bajo seguimiento del S.A.V., al servicio correspondiente.
- Utilizar los recursos disponibles de la comunidad.
- Reducir el sentimiento de inseguridad y aislamiento en que se halla la víctima y al mismo tiempo aprovechar la situación vivida para favorecer y promover acciones tendentes a la mejor interrelación con su entorno: familia, vecindario, etc...

d) Movilización de recursos

- Tanto individuales (fomentando la auto estima y autonomía del individuo), como sociales (coordinando y colaborando con los servicios de la comunidad), en lo que pudieran asistir a la víctima.