

# El Trabajo Social en los Servicios de Asistencia a Víctimas en Andalucía



Paloma Martínez Macías  
Trabajadora Social. Criminóloga



El Servicio de Asistencia a Víctimas en Andalucía (en adelante SAVA) se puso en marcha en Huelva en 2002. Se encuentra ubicado en la 5ª planta del Palacio de Justicia y cuenta con 4 profesionales, 2 juristas, una psicóloga y una trabajadora social. Podemos encontrar este Servicio en cada provincia de Andalucía y en el resto de comunidades (en otras comunidades se les denomina OAV -Oficina de Asistencia a Víctimas-), ya que la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual preveía la implantación de servicios de asistencia a víctimas y poco a poco se fueron formando.

En Andalucía la primera oficina se abrió en Sevilla en 1998 y en 2011 los SAVAs quedan regulados por el Decreto 375/2011, de 30 de diciembre, homogeneizando así el funcionamiento de las distintas oficinas de Andalucía. En el art. 2 de este Decreto se recoge que es “un servicio de carácter público, de ámbito andaluz, universal y gratuito”, bajo la dirección y Coordinación de la Consejería de Justicia e Interior (Decreto de la Presidencia 12/2017, de 8 de junio, de la Vicepresidencia y sobre reestructuración de Consejerías).

### Atención a víctimas, familiares y testigos

A los SAVAs puede acudir cualquier persona víctima de algún delito sin necesidad de que haya puesto denuncia o tenga algún procedimiento abierto. Tampoco es necesario ser derivado/a por otra entidad, se puede acudir o pedir cita por iniciativa propia. Se entenderá por víctima:

“1º Las personas físicas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de una infracción penal.

2º Los familiares o personas físicas que tengan relación afectiva con las personas referidas en el párrafo 1º y que se vean perjudicados en los aspectos señalados en el citado párrafo.

3º Las personas físicas que hayan sufrido daños al asistir a las personas referidas en el párrafo 1º en el momento de la comisión de la infracción penal o para prevenir la victimización.” (Decreto 375/2011, art. 2.2)

Por lo que no solo se atiende a la víctima entendida en un sentido estricto, sino que también a los familiares de las víctimas, quienes también sufren las consecuencias de la victimización (en este sentido el papel del trabajo social es fundamental) y los/as testigos que han intervenido el día de los hechos.

La víctima como tal siempre había tenido un papel secundario desde el punto de vista jurídico, tras la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del delito, se le otorga una participación activa en el procedimiento y se le ofrece cobertura legal para ejercer sus derechos:

“Toda víctima tiene derecho a la protección, información, apoyo, asistencia y atención, así como a la participación activa en el proceso penal y a recibir un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio desde su primer contacto con las autoridades o funcionarios, durante la actuación de los servicios de asistencia y apoyo a las víctimas y de justicia

.....

**“A los SAVAs puede acudir cualquier persona víctima de algún delito sin necesidad de que haya puesto denuncia o tenga algún procedimiento abierto. Tampoco es necesario ser derivado/a por otra entidad, se puede acudir o pedir cita por iniciativa propia. También se atiende a los familiares y los/as testigos que han intervenido el día de los hechos.”**

.....

restaurativa, a lo largo de todo el proceso penal y por un período de tiempo adecuado después de su conclusión, con independencia de que se conozca o no la identidad del infractor y del resultado del proceso.” (Estatuto de la Víctima, art. 3.1)

Y este derecho a la información y asistencia es el objeto del SAVA, como se recoge en el Decreto 375/2011, en su art. 1: “prestar una atención integral y coordinada, basada en la igualdad de género como principio transversal de todas sus actuaciones, a las víctimas de delitos y faltas en Andalucía y dar respuesta a sus necesidades específicas en los ámbitos jurídico, psicológico y social, mediante la intervención interdisciplinar de las personas profesionales encargadas de su prestación”.

### Intervención profesional

La intervención interdisciplinar es fundamental para que la persona que acuda al Servicio vea satisfecha sus inquietudes sin necesidad de hacer un recorrido por los diferentes servicios que pueda haber en la zona. Todos los profesionales que trabajan en el SAVA deben tener formación en Criminología (experto universitario o Licenciatura/Grado), además es necesario seguir en una continua formación para poder ofrecer una atención amplia y actualizada. Es de interés formación en: mediación familiar, mediación penal, violencia de género, violencia doméstica, formación específica en las distintas victimizaciones, actualización de normativa, etc.

Los/as Diplomados/Grados en Trabajo Social debemos ampliar nuestra formación en Criminología ya que para ofrecer en este Servicio una atención integral necesitamos ampliar nuestra formación sobre victimología, derecho, tipologías delictivas, perfiles, etc. De esta forma se intenta que las personas usuarias no siempre deban ser atendidos/as por los diferentes profesionales del Servicio, evitando así la victimización secundaria. El/la profesional debe ofrecer la información jurídica y el apoyo emocional además de atender las necesidades sociales.

#### Funciones

Dentro de las funciones específicas del Trabajo Social se encuentran:

1. Realizar entrevistas de valoración social, a fin de:
  - Identificar la demanda realizada por la persona que acude a la Sede.
  - Realizar un diagnóstico de las necesidades sociales existentes en la situación verbalizada, a fin de poder prestar una atención integral a las personas usuarias.
  - Informar y orientar sobre la tramitación de recursos y prestaciones sociales tendentes a paliar las necesidades diagnosticadas.

En todo caso, se tendrá en cuenta la realidad social diferencial vivida por mujeres y hombres en el proceso de identificación de la demanda y realización de diagnóstico de necesidades.

2. Acompañar a las víctimas a otros organismos e instituciones para realizar determinadas gestiones, que así lo requieran, siendo la finalidad de esta actividad dotar a las personas de las herramientas suficientes para minimizar los efectos de la victimización secundaria.

3. Orientar y derivar para la búsqueda de empleo, prestando información básica al respecto y facilitando la derivación a otros servicios especializados.

4. Recabar información social a otros organismos e instituciones que estén relacionados con el asunto, de manera que se fomente la coordinación entre los mismos, a fin de evitar la duplicidad de acciones y poder economizar así los recursos existentes.

5. Facilitar información sobre las actuaciones realizadas por el Equipo Técnico del SAVA en los casos en que sea solicitada por otros organismos e instituciones que estén relacionados con el asunto.

6. Derivar, en el caso que sea necesario, a otros recursos sociales.

7. Realizar en el ámbito social las actuaciones derivadas de la notificación de las órdenes de protección en materia de violencia doméstica y de género.

8. Informar sobre las ayudas y prestaciones de carácter social que estén establecidas legalmente, a las que las personas víctimas puedan tener derecho, así como del procedimiento para su tramitación. (Decreto 375/2011 art. 11.5)

La labor del Trabajo Social en la atención a víctimas es de vital importancia puesto que cuando una persona sufre una victimización todo su entorno se ve afectado. Como seres sociales que somos cuando nos ocurre una situación que nos desesta-

biliza emocionalmente sentimos que todo nuestro entorno ha cambiado. Y según la victimización sufrida, hay ocasiones en las que volver a la vida que se tenía es imposible, por lo que se requiere la intervención profesional para desarrollar alternativas ante la nueva situación en la que la persona se encuentra.

En muchas ocasiones el miedo, la culpa, la vergüenza hace que la víctima se aisle incluso de su entorno más cercano, en otras ocasiones es la sociedad la que hace que esto se produzca. Por lo que una de las cosas que siempre debemos tener en cuenta cuando atendemos a una víctima es analizar su entorno social y red de apoyo y cuando esta no exista facilitarle las herramientas y habilidades necesarias para que poco a poco sienta que no se encuentra solo/a.

En el SAVA-Huelva las **entrevistas de acogida**, siempre que sea posible, son realizadas por la trabajadora social. En esta primera toma de contacto tenemos que detectar y analizar todas las necesidades sociales que la persona pueda tener, no solo las verbalizadas, ya que en muchas ocasiones las necesidades reales pueden no coincidir con las ofrecidas por la persona. Ofreceremos información sobre los recursos adecuados para su circunstancia, también informaremos sobre la denuncia o los procedimientos judiciales y en caso de ser necesario le ofreceremos cita con la psicóloga o con alguno de los juristas.

Las entrevistas de acogida nos deben proporcionar una visión lo más amplia posible de la persona y su entorno, de sus emociones y de los cambios producidos tras la victimización. Cuando la persona requiera de la gestión de algún recurso como por ejemplo el Fondo de Garantía de Alimentos o la Ley 35/95, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos y contra la libertad sexual; se realizarán en una cita de seguimiento donde nos centraremos en la necesidad específica.

Hay que evitar que en las entrevistas de acogida se le ofrezca a la víctima un exceso de información sobre diversos temas porque posiblemente el estado emocional en el que se encuentre haga que no sea capaz de retener todo lo que se le diga. Muchos datos en esta primera entrevista pueden generar en la víctima mayor embotamiento psico-social.

Al igual ocurrirá si la víctima necesita orientación laboral. Dedicaremos una cita de seguimiento para tratar este tema concreto porque se requiere tiempo para analizar la situación laboral de la persona. En algunas victimizaciones, como por ejemplo en la



Dependencias.



Sala psicosocial.



Sala de terapia.

violencia doméstica y en la violencia de género, la dependencia económica conlleva que muchas personas sientan mayores dificultades para poder salir de la situación en la que se encuentran y a la misma vez este estado hace que emocionalmente no se encuentren bien para buscar trabajo por eso es necesario que lo social y lo psicológico se trabaje conjuntamente.

En la **orientación laboral** hay que tener en cuenta:

- Sus necesidades reales: hay que valorar si prima encontrar trabajo o formarse para tener mayores opciones
- Ver preferencias y/o habilidades: trabajar con la persona sus capacidades, sus potencialidades.
- Informar sobre cursos, preferiblemente gratuitos, con compromiso de contratación, o que tengan buena relación calidad-precio.

- Acompañamiento a juicio.
- Información sobre los permisos de salida del victimario.

### Datos de atención

En 2017 se atendieron en el SAVA-Huelva 1332 personas, 1094 eran mujeres, de las cuales 519 fueron víctimas de violencia de género. De ámbito general se realizaron 5310 actuaciones, de las que cabe resaltar: información sobre los derechos de la víctima (1116), información sobre Justicia Gratuita (709) y entrevistas de seguimiento (589).

Específicamente en el ámbito social se realizaron 1328 actuaciones, de las que 956 fueron información y/o búsqueda de recursos sociales y se realizaron 230 entrevistas de valoración social.

**“Son muchas las actuaciones que se pueden llevar a cabo en el Servicio de Asistencia a Víctimas desde el Trabajo Social, que, combinado con la Psicología y el Derecho, hacen del Servicio un espacio adecuado para ofrecer una atención integral a la persona y así favorecer su recuperación e incorporación a su vida.”**

- Conocer las empresas de trabajo temporal de la zona (ofrecer listado).
- Informar sobre servicios de orientación específicos (ofrecer listado) .
- Realización y mejora del CV.
- Informar sobre los recursos online: cursos, páginas de empleo.
- Ayudar a la persona a realizar su perfil online

Como trabajadores/as sociales mantendremos contacto y coordinación con los recursos de la zona para mejorar la atención, combinar esfuerzos y evitar duplicar los recursos. Cuando atendamos a víctimas que viven en otras localidades la coordinación con el/la trabajador/a social del Centro de Salud o de los Servicios Sociales será necesaria. En el caso de la violencia de género también se realizará la derivación al Centro de Información de la Mujer de la zona.

En cuanto a la **Violencia de Género** desde los SAVAs se realizan diferentes funciones:

- Atención a la víctima en el SAVA: la persona puede acudir derivada o por iniciativa propia. No es necesaria la denuncia previa. Se realizará una entrevista de acogida y se valorará el posterior seguimiento.
- Atención en el Juzgado de Violencia sobre la mujer núm. 1 de Huelva: se atenderá individualmente a todas las víctimas citadas en el Juzgado para informarle del procedimiento, de sus derechos y de los recursos. Posteriormente se hará seguimiento.

Las tipologías delictivas que más han demandado atención han sido:

- Torturas y otros delitos contra la integridad moral: 41,85%
- Delitos contra la libertad: 15,12%
- Delitos contra la administración de Justicia: 8,79%
- Delitos contra las personas: 8,44%

Es de resaltar que, aunque en el SAVA pueden ser atendidos tanto hombres como mujeres, el tanto por ciento de mujeres que piden atención es mucho mayor.

Además, a la hora de atender también debemos prestar atención a necesidades sociales específicas que tienen algunas personas:

- Mayores: dependencia, soledad, falta de cuidador/a, cargas económicas, dificultad para denunciar a un/a hijo/a, etc.
- Menores: relación familiar, desarrollo madurativo, vulnerabilidad, falta de autoprotección, etc.
- Discapacidad: dependencia, falta de cuidador/a, accesibilidad, recursos, incomprensión, etc.
- Inmigración: situación legal, traducción, dificultad laboral, aislamiento, falta de apoyo familiar, etc.

Son muchas las actuaciones que se pueden llevar a cabo en el Servicio de Asistencia a Víctimas desde el Trabajo Social, que, combinado con la Psicología y el Derecho, hacen del Servicio un espacio adecuado para ofrecer una atención integral a la persona y así favorecer su recuperación e incorporación a su vida.