



**El equipo al completo.** La jurista Idoia Pérez, la administrativa Eugenia Gómez del Campo, la psicóloga Gregoria Mendiguren y la trabajadora social Concha Aizpurua. :: usoz

## Dos décadas al servicio de las víctimas

**La unidad de asistencia del Gobierno Vasco ha atendido a casi 19.900 guipuzcoanos**

Cada vez ven más víctimas de delitos relacionados con las nuevas tecnologías y también de violencia filoparental

### ■ ANE URDANGARIN

**SAN SEBASTIÁN.** Cualquier persona puede ser, en un momento determinado, sujeto pasivo de un delito. Ser víctima de un accidente de tráfico, de un robo, de una estafa, de una agresión o de delitos más truculentos. Una realidad ajena a algunos ciudadanos pero que está ahí, y que pocas personas conocen tan en profundidad como las cuatro profesionales que, desde hace veinte años, centran sus esfuerzos en atender y acompañar a estas víctimas. El Servicio de Atención a la Víctima de Gipuzkoa (SAV) cumple este año dos décadas de existencia, una amplia trayectoria en la que han asistido a 19.881 guipuzcoanos, la inmensa mayoría mujeres (16.345).

La jurista Idoia Pérez Araiz, la trabajadora social Concha Aizpurua Oyarzabal, la psicóloga Gregoria Mendiguren Barandiaran y la administrativa Eugenia Gómez del Campo forman el equipo que ofrece este servicio gratuito, que depende del Departamento vasco de Justicia. El año pasado la mitad de las asistencias fueron motivadas por la violencia de género. En 1994 también atendían a mujeres maltratadas, «pero entonces quedaban diluidas en las estadísticas de los delitos de lesiones. No había una tipificación específica de la violencia de género, ni existía la po-

sibilidad de una orden de protección», explica la letrada.

La sociedad, así como las leyes que la rigen, han avanzado, como en el caso de este colectivo de víctimas. «Cuando empezó el servicio las mujeres tenían mucho más miedo a denunciar. Ahora están mejor informadas, hay más recursos. Antes casi les daba vergüenza contar la situación que vivían», dice la psicóloga.

Pese a que se tiende a asociar el SAV con mujeres que han sufrido malos tratos, «aquí atendemos a víctimas de todo tipo de delitos», subraya la trabajadora social. Últimamente, por ejemplo, han irrumpido las relacionadas con las nuevas tecnologías y han asistido a menores de edad «que vienen con sus padres o tutores» y que han sido víctimas de bullying, 'sexting'... «Acabamos de tener un caso de acoso a través de Twitter, cometido por un menor sobre cientos de menores», revela Pérez Araiz. También hay casos de creación de una cuenta en redes sociales suplantando la identidad. «Nos hemos tenido que ir adaptando a la realidad tecnológica», reconoce la letrada.

### Amor mal entendido

Otra de las situaciones que han detectado desde sus oficinas en el palacio de justicia de Atotxa es el aumento de la violencia de hijos a padres. «También en las relaciones entre parejas jóvenes, algo conocido por el grupo que, pasivamente, lo permite», añade la jurista. Por eso les gusta ir a colegios «a quitar ese mito del amor romántico que perdura». Pérez Araiz asegura que sigue oyendo frases como «me llama 30 veces al día porque me quiere». «Se olvidan de

la segunda parte, que es que me quieren controlar», dice.

El SAV es un servicio universal en el que se atiende a todo tipo de personas, sean nacionales o extranjeras y estén regularizadas o no a nivel administrativo. Ayudan a ciudadanos que necesitan asesoramiento y atención, antes, durante y después de haber interpuesto la denuncia. «También antes? Hay quien está en riesgo de ser víctima», explica la psicóloga. Este es el colectivo que más les gusta atender, «porque permite hacer prevención. Son personas que viven conflictos vecinales, familiares,

entre hermanos, con los hijos, laborales... Vienen a informarse. ¿Esto que me está pasando es un delito? ¿Qué puedo hacer?».

Eugenia Gómez del Campo es la persona con la que primero hablan los afectados. Ella se encarga de tomarles los datos y citar a los asistidos, que suelen ser derivados del propio juzgado, la Ertzaintza, de los servicios sociales o del propio 'boca a boca' entre los usuarios.

El primer despacho que pisan es el de Concha Aizpurua, que suele emplear el símil de los planos para turistas. «Les suelo decir que yo soy

como ese puntito rojo que dice 'usted está aquí'. La referencia. «Me cuentan su caso y cómo quieren que le ayudemos. Si están dudando si denunciar o no, miramos otros recursos, porque quizás se puedan tocar otras puertas, como la mediación, antes de entrar en el aparato judicial». Lo que tienen claro es que si la víctima decide entrar, tiene que saber con lo que se va a encontrar, «cuál va a ser el recorrido judicial». Si la trabajadora social aprecia que el usuario padece estrés, que hay un bloqueo emocional por el conflicto que está viviendo, entonces le dirige también

## «Hemos ido de avanzadilla»

### ■ A.U.

**SAN SEBASTIÁN.** El Servicio de Atención a la Víctima tiene sedes en las tres capitales vascas, donde «informan, orientan y acompañan a la víctima». El director de Justicia del Gobierno Vasco, Manuel Valín, valora este servicio «de cooperación con la Justicia», en cuanto supone la primera puerta que puede tocar la víctima «antes de entrar en un tribunal o meterse en un proceso judicial». Gracias a este servicio las personas saben a qué atenerse, cómo es ese mundo judicial que a veces puede resultar muy farragoso». Especialmente para una persona que ha sufrido un delito «y lo que tiene es la preocupación por el daño padecido».

Además de la orientación, los

«magníficos profesionales» del servicio «les llevan de la mano, hasta el punto de acompañarlos a las diligencias judiciales». Manuel Valín destaca también el hecho de que se ofrezca «una atención integral, que es lo que queremos».

El Departamento de Justicia destina «una cantidad importante de medios» al SAV, un servicio que la directiva europea del Estatuto de la Víctima, elaborada en 2012, sugiere implementar a todos los estados. «Hemos ido de avanzadilla en la consolidación de estos servicios», asegura el director de Justicia.

El equipo del SAV de Gipuzkoa

destaca que, en este proceso de consolidación, ha mejorado mucho la sensibilización de las personas que forman parte del sistema judicial hacia el servicio y las víctimas que atienden. «Muchas veces comentábamos que la víctima era una pieza incómoda para el sistema penal. Sin embargo, a lo largo de estos años ha habido una evolución y se ha reconocido el protagonismo que la víctima debe tener por parte de los operadores jurídicos, como jueces, abogados, secretarios... Además, cuentan con nuestros servicios, que mantenemos en coordinación con la fiscalía», dice la jurista Idoia Pérez Araiz.



Manuel Valín.

a la puerta de Gregorio Mendiguren. Es un trabajo en equipo. La trabajadora social recurre a otra metáfora para describir esta labor conjunta: la del puzzle que hay que recomponer. «Todos somos susceptibles de que en un momento dado seamos víctimas y las piezas de ese puzzle que es nuestra vida se pongan patas arriba. Nosotros les ayudamos a ordenarlas». Lo que no pueden es devolver las piezas que faltaban antes de que la víctima llegara a esa condición. «Lo más interesante es la atención individualizada, porque ante el mismo delito no a todo el mundo se le descomponen el puzzle de la misma forma», dice la psicóloga.

#### Traducir el lenguaje judicial

Al despacho de Pérez Araiz las víctimas suelen llegar con una demanda de asesoramiento jurídico, bien previa a la interposición de la denuncia, cuando ya está interpuesta o incluso con la sentencia dictada, «que puede no satisfacer las expectativas de la víctimas».

Una de las tareas de la jurista consiste en intentar traducir el lenguaje judicial a otro más llano, asesorar e informar de los derechos que le asisten a la víctima y explicarle cómo ejercerlos en un proceso penal. «Les ayudamos en la toma de decisiones, pero ellos deciden. Les explicamos las opciones y les acompañamos a recorrer el camino que han elegido».

Eso significa, por ejemplo, ayudarles a redactar denuncias en temas muy complejos. En el caso de las diligencias judiciales, cuando una víctima es citada, le explico lo que sig-

nifica y se le acompaña. No podemos estar presentes, pero les da la tranquilidad contar con alguien que conoce el sistema», explica la letrada. También les prepara para el juicio, que poco se parece a los que vemos en las películas. «Se les informa de cómo se desarrolla e incluso se les ofrece la posibilidad de acompañarles previamente a uno en el mismo juzgado para que se familiaricen con el entorno», cuenta Pérez Araiz, quien subraya que «muchas veces complementamos al abogado, pero no lo sustituimos».

La psicóloga se encarga de realizar una valoración de las víctimas, «ver qué síntomas tienen y con qué recursos personales, sociales, familiares... cuentan». Con esos datos propone una intervención a corto, medio o largo plazo. En este último caso se derivan al exterior, a los centros de salud o los servicios sociales.

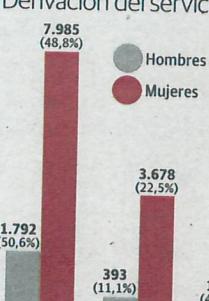
Luego hay que tener en cuenta que un proceso penal puede tener una duración muy corta, si es un juicio de faltas, o muy larga dependiendo del delito, así que la víctima va a tener muchos altibajos. Por ejemplo, una vez que es citada para el juicio tras meses de espera, todo se remueve y solemos hacer unas sesiones».

Además de a las víctimas, entre las que cada vez hay más hombres, también asesoran a muchos profesionales. «Nos llaman trabajadores sociales, de centros de salud, incluso profesores que se implican muchísimo y que, por ejemplo, cuando se enteran que un alumno sufre situaciones de abuso vienen a informarse». «Nos llaman trabajadores sociales, de centros de salud, incluso profesores que se implican muchísimo y que, por ejemplo, cuando se enteran que un alumno sufre situaciones de abuso vienen a informarse».

#### Personas atendidas por el servicio

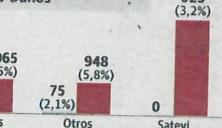


#### Derivación del servicio

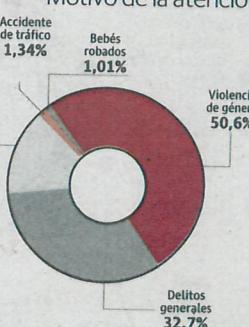


#### Frecuencia de delitos generales

1. Amenazas
2. Coacciones
3. Quebrantamiento
4. Injurias
5. Lesiones
6. Pago de la pensión
7. Agresiones sexuales
8. Daños



#### Motivo de la atención



www.renault.es / 91 506 53 58

## COMPRA UN RENAULT Y GANA UNO DE NUESTROS VIAJES INOLVIDABLES\*



## GAMA RENAULT LIMITED DESDE 11.900€\*\*

### CON 5.000€ DE EQUIPAMIENTO INCLUIDO

RADAR DE PROXIMIDAD TRASERO - LLANTAS DE ALEACIÓN - CLIMATIZADOR AUTOMÁTICO BI-ZONA  
1 AÑO DE SEGURO A TODO RIESGO GRATUITO - 2 AÑOS DE MANTENIMIENTO GRATUITO y mucho más...

**Gama Renault Limited:** consumo mixto (l/100km) desde 3,5 hasta 7,5, Emisión CO<sub>2</sub> (g/km) desde 90 hasta 173.

\*Promoción válida para pedidos realizados del 1 al 30 de junio de 2014 para personas físicas residentes en territorio español que adquieran un vehículo nuevo de la gama Renault en un punto de la Red Renault adherido a la promoción. Consulta las bases en <http://www.renault.es/elsedesedes/rental/renaultlimited/>. \*\*Oferta y PVP recomendado en Península y Baleares para Megane Limited Energy TCe 85kW (115CV) S&S. Incluye IVA, Impuesto de matriculación, tramitación, promociones ofrecidas por RECSA y descuento equivalente al Plan PVE-5. Aplicable a particulares y automóviles siempre que cumplen las condiciones del actual Plan PVE-5 (RD 35/2014) y que financien a través de Multiesfera con RCI Banca SA Sucursal en España. Permanencia mínima de 24 meses. Importe mínimo a financiar: 8.000€. Seguro a todo riesgo durante el primer año con trámite de 800€, con MAPFRE. Regalo de los mantenimientos preconvenidos con un máximo de 2, durante 2 años o 30.000 km, (la condición que sea menor). Incluido Renault Keloco. Seguro y mantenimiento regulado por NEESA. Incompatible con otras ofertas financieras. Oferta válida para pedidos realizados del 01/06/2014 al 30/06/14. Mod. Visualización: Megane Berlina Limited Energy TCe 85kW (115CV) S&S con PM, Scénic Limited Energy TCe 85kW (115CV) S&S con PM y Laguna Berlina Limited dCi 81kW (110CV) eco2 con PM, PVPV con promociones y descuento equivalente al Plan PVE-5. 12.320€, 15.500€ y 18.500€ respectivamente.

Renault renault.com

DRIVE THE CHANGE

