

PROTOCOLO GENERAL BÁSICO DE ACTUACIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

Direcció General de Reformes Democràtiques y Acces a la Justicia
Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques.

Generalitat Valenciana

Enero 2018

V2- (01/02/2018)

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

1. LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

1.1 Marco normativo de la asistencia a las víctimas del delito

1.2 Concepto de víctima del delito

1.2.1 Víctima directa

1.2.2 Víctima indirecta

1.2.1 Personas beneficiarias del servicio público de asistencia

1.3 Concepto de asistencia a las víctimas del delito: evolución

1.4 Derechos de las víctimas

2. LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

2.1 Estructura de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito

2.2 ¿Qué son las Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito?

2.3 Sus objetivos y principios de actuación

2.3.1 Objetivos

2.3.2 Principios de actuación

2.4 ¿Cuál es el servicio público que prestan?

2.4.1 Atención jurídica y asistencia psicológica y social

2.4.1.1 Atención Jurídica

2.4.1.2 Asistencia Psicológica

2.4.1.3 Asistencia Social

2.4.2 Puntos de coordinación de las órdenes de protección

2.4.3 Ventanilla única

2.5 Otras actuaciones

2.5.1 Planificación de la atención a las víctimas: zonas rurales

2.5.2 Estadística

2.5.3 Difusión y concienciación

2.6 Funciones del personal de las Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito

2.6.1 Juristas

2.6.2 Profesionales de psicología

2.6.3 Profesionales de trabajo social

3. GUÍA DE ACTUACIONES DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

3.1. Aspectos generales

3.1.1 Coordinación

3.1.1.1 Externa

3.1.1.2 Interna

3.1.2 Colaboración

3.1.3 Cooperación

3.2 Acceso a la Red de Oficinas de la Generalitat de asistencia a las víctimas del delito

3.2.1 Acceso directo

3.2.2 Por derivación

3.3. Fases de la prestació del servei públic de assistència, protecció i suport a les víctimes i seguiment del procés.

3.3.1 Acogida-Orientació

3.3.2 Evaluació

3.3.2.1 Previa per altres òrgans

3.3.2.2 Individual per les oficines

3.3.3 Informació

3.3.4. Intervenció

3.3.4.1 Acompanyaments

3.3.4.2 Apoyos y actuaciones de carácter procesal

3.3.4.3 Intervenció psicològica

3.3.4.4 Coordinació i derivació a les recursos socials

3.3.5. Seguiment del procés

4. EVALUACIÓ I SEGUIMENT DE LES ACTIVIDADES DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

4.1. Informes de evaluació

4.2 Otras formas de evaluació i seguiment

REFERENCIAS

PRESENTACIÓN

El protocolo general básico de actuación de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito se ha elaborado respondiendo al mandato del artículo 31 del Estatuto de la Víctima del Delito¹ y al Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell por el que se crea y regula en la Comunitat Valenciana, la mencionada red de oficinas².

El presente protocolo se desarrolla con el objetivo de dotar de mayor efectividad el funcionamiento de las oficinas, con el fin último de reforzar los derechos reconocidos a las víctimas proporcionándoles una mayor protección.

La Consellería de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas asume de manera directa el servicio público y aspira a impulsar y priorizar el apoyo y la asistencia a las víctimas mejorando su gestión.

Este protocolo pretende ser una herramienta dinámica que será adaptada en función de las necesidades que se detecten durante su aplicación. Atiende a la voluntad de cooperación, colaboración y coordinación con otros colectivos implicados en el trato con las víctimas, otras instituciones públicas o asociaciones del ámbito civil, teniendo en cuenta las prácticas que se vienen desarrollando en el ámbito internacional. Pretende promover el intercambio de experiencias y de información con estos colectivos y otras administraciones públicas para facilitar una mejor asistencia a las víctimas.

Junto a esto, el protocolo aspira a ser un instrumento útil para la formación y sensibilización de los y las profesionales y de la sociedad en general.

El protocolo se estructura en:

Un primer apartado introductorio sobre la “**Asistencia a las víctimas del delito**”, en el que se realiza un análisis del marco normativo, el concepto de víctima, el concepto de beneficiario de la asistencia, el contenido de la asistencia (jurídica, psicológica y social) y su evolución. También se hace referencia a los derechos de las víctimas del delito y la protección de los mismos por parte de las Administraciones Públicas.

1 Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

2 También el mandato del artículo 3 de Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

En segundo lugar el apartado dedicado a **“La Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito”**, en el que se recoge la naturaleza de las oficinas, su estructura, objetivos y principios de actuación. En este apartado se concreta el contenido del servicio público que prestan las oficinas (asistencia -jurídica, psicológica y social- coordinación de las órdenes de protección y ventanilla única) así como el resto de actuaciones que tienen encomendadas.

En tercer lugar, tras estos dos apartados de carácter introductorio, se presenta la **“Guía de actuaciones de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito”**. Este apartado está destinado a facilitar dicha actuación, y como tal, pretende constituirse en herramienta para una intervención rápida, eficiente y efectiva. Se aspira a establecer un marco de acción ágil y coordinado, contribuyendo a clarificar conceptos, funciones y procesos, así como a facilitar la identificación de los agentes implicados o los destinatarios finales.

Por una parte, se recogen las distintas formas de coordinación, colaboración y cooperación de las oficinas, de forma interna y con otros servicios públicos, organismos e instituciones. Por otra se identifican los posibles cauces de acceso de las víctimas a las oficinas; y por último se concretan las fases de la prestación del servicio público y su contenido.

El apartado final se refiere a la **“Evaluación y seguimiento de las actuaciones de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito”**.

1. LA ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

1.1 Marco normativo de la asistencia a las víctimas del delito

El marco normativo de la asistencia a las víctimas del delito se encuentra regulado en las disposiciones de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito desarrolladas por el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre.

En el Estatuto de la víctima del delito se transpone la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y el Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, que sustituye la Decisión Marco 2001/220/JAI del Consejo.

En España ya existía un marco normativo garante de los derechos de la víctima, aunque gran parte de esos derechos eran exclusivamente procesales o se centraban en algunos tipos muy concretos de víctimas de acuerdo con su normativa particular. Esto es, la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de

ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual (desarrollada por el Real Decreto 738/199, de 23 de mayo), la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, así como la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo.

La Comunitat Valenciana, a tenor de lo dispuesto en el artículo 27 del Estatuto de la víctima asume competencias en materia de Justicia, correspondiéndole la gestión de los medios materiales y personales de la Administración de Justicia, conforme a lo dispuesto en el artículo 36.4 del Estatut d'Autonomia.

En virtud de las competencias asumidas le corresponde organizar en su ámbito las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, es por ello que se ha aprobado el Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

Por otra parte, también en el ámbito autonómico cabe destacar la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

1.2 Concepto de víctima

El concepto de víctima ha ido evolucionando según lo han hecho las necesidades y exigencias sociales. Actualmente las normas españolas recogen un concepto amplio acorde con el Derecho Internacional³. El Estatuto de la Víctima del Delito recoge esta nueva visión del concepto de víctima estableciendo como destinatarias de la asistencia no solo a las víctimas directas sino también a las indirectas.

1.2.1 Víctima directa

- Toda persona física que haya sufrido un daño o perjuicio sobre su propia persona o patrimonio, en especial lesiones físicas o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos directamente causados por la comisión de un delito⁴.

3 NU, *Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder*, adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985. Según las Naciones Unidas: "Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder".

4 Artículo 2 Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

- Los hijos e hijas menores y quienes estén sujetos a tutela, guarda o custodia de las mujeres víctimas de violencia de género o de personas víctimas de violencia doméstica también serán considerados víctimas directas de este tipo de violencia⁵.

1.2.2 Víctima indirecta

En los casos de muerte o desaparición de una persona que haya sido causada directamente por un delito, salvo que se tratare de los responsables de los hechos⁶:

- el cónyuge no separado legalmente o de hecho, y los hijos e hijas (y/o descendientes) de la víctima o del cónyuge no separado legalmente o de hecho que en el momento de la muerte o desaparición de la víctima convivieran con ellos;
- la persona que hasta el momento de la muerte o desaparición hubiera estado unida a ella por una análoga relación de afectividad y los hijos e hijas de ésta que en el momento de la muerte o desaparición de la víctima convivieran con ella;
- sus progenitores y parientes en línea recta o colateral dentro del tercer grado que se encontraren bajo su guarda y,
- las personas sujetas a su tutela o curatela o que se encontraren bajo su acogimiento familiar.

En caso de no existir los anteriores:

- los demás parientes en línea recta y sus hermanos o hermanas, con preferencia, de entre ellos, el que tuviera la representación legal de la víctima.

1.2.3 Personas beneficiarias del servicio público de asistencia

⁵ Artículo 5 de la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el Ámbito de la Comunitat Valenciana.

⁶ Apartado b) del artículo 2 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

Serán beneficiarias del servicio público que prestan las oficinas, además de las víctimas directas e indirectas citadas, todas aquellas personas testigos, y otras en situación de riesgo (consecuencia de su contacto circunstancial con el delito)⁷

- Las personas testigos y en situación de riesgo consecuencia de su contacto circunstancial con el delito

Bajo la denominación de personas en situación de riesgo se incluyen a quienes, no siendo testigos ni víctimas, se encuentran en situaciones especialmente comprometidas como consecuencia de su colaboración en el procedimiento. Un ejemplo frecuente es el supuesto de la persona co-investigada en los hechos, que facilita información o prueba respecto de determinadas actividades delictivas en las que puede estar implicada junto con otras personas.

- Cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad, atendiendo a las necesidades y daños sufridos como consecuencia de la infracción penal cometida a la víctima, las oficinas podrán hacer extensivo a los familiares de las víctimas el derecho de acceso a los servicios de asistencia y apoyo. A tal efecto, se entenderá por familiares las personas unidas a la víctima en matrimonio o relación análoga de afectividad, y los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad⁸.

1.3. Concepto de asistencia a las víctimas del delito: evolución

La asistencia a las víctimas pretende esencialmente disminuir las consecuencias negativas que el delito produce en la víctima y su entorno.

Tradicionalmente el sistema legal español se ha preocupado preferentemente por desarrollar un sistema de garantías para los autores del delito y frente a ello, ha ido evolucionando una conciencia sobre la necesidad de dar una respuesta integral a las necesidades y la protección de las víctimas, evitando también la victimización secundaria. Ésta se entiende como aquellos daños producidos posteriormente a la comisión del delito ocasionados por el propio sistema legal e institucional.

Desde la perspectiva del derecho internacional y su evolución histórica, las principales formas de asistencia a las víctimas son: el resarcimiento económico o reconocimiento de ayudas económicas de

⁷ Artículo 3 del Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

⁸ Artículo 13.5 Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito y artículos 10 y 28.4 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, Estatuto de la víctima del delito.

los poderes públicos para sufragar costes médicos u otros gastos; la restitución, u obligación del agresor a reembolsar a su víctima por los daños sufridos; y por último, la forma más reciente de asistencia, los llamados "servicios a las víctimas", los cuales constituyen la prestación de una gran variedad de servicios de manera directa e inmediata⁹.

Se pretende ahora, el desarrollo de un nuevo modelo, y la superación del anterior basado casi exclusivamente en una asistencia letrada. El propio Estatuto de la víctima señala en su Exposición de Motivos la finalidad para la que fue creado: *"ofrecer desde los poderes públicos una respuesta lo más amplia posible, no solo jurídica sino también social, a las víctimas, no solo reparadora del daño en el marco de un proceso penal, sino también minimizadora de otros efectos traumáticos en lo moral que su condición puede generar, todo ello con independencia de su situación procesal"*¹⁰.

Los cambios normativos y las actuaciones de los poderes públicos se dirigen hacia una asistencia de carácter integral, especializada e individualizada. En términos de justicia distributiva, se pretende promover una reparación más acorde con las necesidades y circunstancias específicas de las víctimas; en términos de justicia restaurativa el objetivo es empoderar a las víctimas y hacerlas partícipes de las posibles respuestas pacíficas al conflicto, así como fomentar la reparación, reintegración y el encuentro, mediante el diálogo y una apuesta por la verdad. Pues si los poderes públicos son los encargados de preservar el orden público, es la comunidad a la que corresponde construir y mantener la paz.

1.4 Derechos de las víctimas

Están recogidos en el Estatuto de la Víctima del delito, artículos 3 a 11 y en su reglamento de desarrollo.

Con carácter general la ley estatal establece que todos los poderes públicos velarán por el reconocimiento y la protección de los derechos que las víctimas tienen reconocidos¹¹ y, concretamente, dispone: *Toda víctima tiene derecho a la protección, información, apoyo, asistencia y atención, así como a la participación activa en el proceso penal.*

El reconocimiento de estos derechos se extiende durante la actuación de los servicios de asistencia y apoyo a las víctimas y de justicia restaurativa, a lo largo de todo el proceso penal y por un periodo de

9 Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, Resolución 40/34 de la Asamblea General de Naciones Unidas. Aplicación de la Declaración de los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. Resolución 1989/57 del Consejo Económico y Social.

10 Exposición de motivos de Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

11 Informe del Consejo Fiscal sobre el proyecto reglamento OAVD estatal.

tiempo adecuado después de su conclusión, con independencia de que se conozca o no la identidad de quien ha cometido la infracción y del resultado del proceso, incluyendo el momento previo a la presentación de la denuncia ¹².

El Estatuto contempla una serie de **derechos básicos que se recogen en el presente protocolo** y que se pueden agrupar en:

A) Derecho a la protección:

Las oficinas en todas las fases de su actuación deben adoptar las medidas de protección necesarias para: *garantizar la vida de la víctima y de sus familiares, su integridad física y psíquica, libertad, seguridad, libertad e indemnidad sexuales, así como para proteger adecuadamente su intimidad y su dignidad, particularmente cuando se les reciba declaración o deban testificar en juicio, y para evitar el riesgo de su victimización secundaria o reiterada*¹³.

Con este fin, se prevén actuaciones de acompañamiento y otras (como el acondicionamiento de espacios) que evitarán el contacto entre la víctima y la persona infractora. Además las declaraciones deben prestarse sin dilaciones injustificadas, el menor número de veces posible y únicamente cuando resulte estrictamente necesario, además en ellas podrán estar acompañadas por una persona de su elección.

Se procurará la protección de la intimidad y se realizará una evaluación individual de las víctimas a fin de determinar sus necesidades especiales de protección.

Las víctimas de los delitos de terrorismo, las víctimas de violencia de género y violencia doméstica, menores de edad y testigos¹⁴ tendrán además los derechos reconocidos en su normativa y en los protocolos específicos.

B) Derecho a la información:

Con carácter general, este derecho implica recibir sin retrasos innecesarios, información actualizada y adaptada a sus circunstancias y condiciones personales y a la naturaleza del delito cometido y de los daños y perjuicios sufridos.

¹² Artículo 3 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito y artículo 14 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

¹³ Artículo 19 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

¹⁴ Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales.

Esto incluye el derecho de las víctimas a entender y ser entendida. A tal fin todas las comunicaciones con las víctimas, orales o escritas, se harán en un lenguaje claro, sencillo y accesible, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y, especialmente, las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, intelectual o mental o su minoría de edad.

Toda víctima que no hable o no entienda el castellano o la lengua oficial que se utilice en la actuación de que se trate tendrá derecho:

- A ser asistida gratuitamente por un intérprete que hable una lengua que comprenda cuando se le reciba declaración en la fase de investigación por el/la Juez, el/la Fiscal o funcionarios/as de policía, o cuando intervenga como testigo en el juicio o en cualquier otra vista oral. Este derecho será también aplicable a las personas con limitaciones auditivas o de expresión oral.
- A la traducción gratuita de las resoluciones e información que resulte esencial para el ejercicio de los derechos.

Por otro lado, en el ámbito penal este derecho incluye la recepción de información sobre la fecha, hora y lugar del juicio, así como del contenido de la acusación dirigida contra el infractor, y se le notificarán las resoluciones. Las comunicaciones incluirán, al menos, la parte dispositiva de la resolución y un breve resumen del fundamento de la misma; se le facilitará, cuando lo solicite, información relativa a la situación en que se encuentra el procedimiento.

Además el Estatuto de la Víctima incluye la obligación que recoge en este protocolo dirigida a las y los profesionales de la abogacía y procuradores, de respetar un periodo de reflexión tras el hecho delictivo antes de contactar con las víctimas como garantía de los derechos de éstas.

C) Derecho de apoyo, asistencia y atención:

Estos derechos comprenden el acceso a los servicios que prevean las administraciones públicas en su ámbito de actuación para prestar apoyo, asistencia y atención. Esto incluye la asistencia en las oficinas y en otros servicios públicos como los sanitarios, servicios sociales, servicios de inserción socio-laboral etc.

D) Derecho de participación activa en el proceso penal:

También se reconoce el derecho de las víctimas de participar en el proceso penal en el momento de presentar denuncia, el derecho a obtener una copia certificada y asistencia lingüística gratuita y a la

traducción escrita de la copia, cuando no entienda o no hable ninguna de las lenguas que tengan carácter oficial en el lugar en el que se presenta.

En el ámbito penal este derecho se concreta en el derecho a ejercer la acción penal¹⁵ y la acción civil:

- a comparecer ante las autoridades encargadas de la investigación para aportarles las fuentes de prueba y la información que estime relevante para el esclarecimiento de los hechos
- a la comunicación y revisión del sobreseimiento de la investigación
- a la participación en la ejecución.
- al reembolso a la víctima de los gastos necesarios para el ejercicio de sus derechos y las costas procesales que se le hubieren causado
- a solicitar la asistencia jurídica gratuita
- a presentar ante las autoridades españolas denuncias correspondientes a hechos delictivos que hubieran sido cometidos en el territorio de otros países de la Unión Europea
- a la devolución sin demora de los bienes restituibles de su propiedad que hubieran sido incautados en el proceso.
- acceder a servicios de justicia restaurativa, con la finalidad de obtener una adecuada reparación material y moral de los perjuicios derivados del delito, cuando se cumplan ciertos requisitos.

2. LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

2.1 Estructura de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito

La Red de Oficinas de la Generalitat está integrada por tres oficinas de ámbito provincial: Alicante, Castellón y Valencia, y el resto de oficinas cuyo ámbito de actuación es inferior al provincial que dependen funcionalmente de las mencionadas oficinas provinciales.

Las oficinas podrán prestar asistencia a las víctimas independientemente del lugar de comisión del delito y del lugar de residencia de la víctima¹⁶.

¹⁵ Título II, artículos 11 al 18 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

Todas las unidades que integran las Red, así como su personal, se encuentran adscritas a la Generalitat, y en concreto, a la Dirección General que asume las competencias en materia de atención a las víctimas del delito, dependiendo orgánica y funcionalmente de la persona titular de dicho órgano directivo¹⁷

VALENCIA	Provincial y Partidos judiciales de Valencia y Mislata. Actuarán como puntos de coordinación de las órdenes de protección de las víctimas de violencia doméstica y de género
ALZIRA	Partidos judiciales de Alzira y Carlet
SUECA	Partido judicial de Sueca
GANDIA	Partido judicial de Gandia
XATIVA	Partidos judiciales de Xàtiva y Ontinyent
PATERNA	Partidos judiciales de Paterna y Lliria
REQUENA	Partido judicial de Requena
SAGUNTO	Partidos judiciales de Sagunto, Masamagrell y Moncada
TORRENT	Partidos judiciales de Torrent y Quart de Poblet
CATARROJA	Partidos judiciales de Catarroja y Picassent
ALACANT	Provincial y Partidos judiciales de Alacant y San Vicente del Raspeig Actuarán como puntos de coordinación de las órdenes de protección de las víctimas de violencia doméstica y de género
ALCOY	Partidos judiciales de Alcoy, Ibi y Villena
BENIDORM	Partidos judiciales de Benidorm y Villajoyosa

16 Artículo 6 y Anexo de Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

17 Artículo 7 Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

DÉNIA	Partido judicial de Dénia
ELX	Partido judicial de Elx
ELDA	Partidos judiciales de Elda y Novelda
ORIHUELA	Partido judicial de Orihuela
TORREVIEJA	Partido judicial de Torrevieja
CASTELLÓN	Provincial y Partidos judiciales de Castellón y Segorbe Actuarán como puntos de coordinación de las órdenes de protección de las víctimas de violencia doméstica y de género
VILA-REAL	Partidos judiciales de Vila-Real y Nules
VINARÒS	Partido judicial de Vinaròs

Esta estructura se completa con la colaboración que en materia de asistencia a las víctimas del delito esta llevando a cabo la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito de Utiel.

2.2 ¿Qué son las Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito?

Las oficinas se configuran como unidades especializadas que prestan un servicio multidisciplinar, público y gratuito¹⁸.

Su finalidad es la de prestar información, asistencia y/o atención coordinada para dar respuesta a las necesidades de las víctimas de delitos, testigos y personas en situación de riesgo en los ámbitos jurídico, psicológico, y social, así como promover las medidas de justicia restaurativa que sean pertinentes¹⁹, con el fin último de minimizar la victimización primaria y evitar la secundaria.

Pretenden centralizar y hacer más fácilmente accesibles no solo los recursos para la protección y seguridad, sino también proporcionar una asistencia integral, individualizada, especializada a las

¹⁸ Artículo 15 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito. Artículo 3 del Decreto 165/2016, 4 de noviembre, del Consell.

¹⁹ Artículo 12 Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

víctimas, que debe coordinarse con todos los servicios competentes en atención a las víctimas, especialmente con los órganos jurisdiccionales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y servicios sociales.

Asimismo, actúan como puntos de acceso coordinador o ventanilla única para optimizar la asistencia a las víctimas de delitos.

Además, las oficinas situadas en las capitales de provincia son los Puntos de Coordinación de las Órdenes de Protección de las víctimas de violencia doméstica y de género que se dicten por los órganos judiciales en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

Por otra parte, y dentro del ámbito asistencial que, en la Comunitat Valenciana prestan las oficinas, actuarán en el marco de lo previsto en la Ley 52/2007, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución y violencia durante la guerra civil y la dictadura, como Oficinas para las Víctimas de la Guerra Civil y de la Dictadura, incluyendo entre sus funciones las relativas a facilitar a los particulares la información necesaria para el ejercicio de sus derechos, a la difusión de las actuaciones realizadas y de ayuda a la coordinación de los órganos con competencias en esta materia.

Y por último, conforme a la Directiva²⁰ europea sobre indemnización a las víctimas de delitos, las oficinas son la autoridad de asistencia de las víctimas de delitos en situaciones transfronterizas, en los casos en que el delito se cometa en un Estado miembro de la Unión Europea distinto a España y la víctima tenga su residencia habitual en España, actuando conforme a lo establecido en Reglamento²¹ de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual²².

2.3 Sus objetivos y principios de actuación

2.3.1 Objetivos

Las oficinas tienen los siguientes objetivos:

Objetivos Generales

20 Directiva 2004/80/CE del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre indemnización a las víctimas de delitos.

21 Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

22 Artículo 24 Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

- Ofrecer y proporcionar a la ciudadanía una atención, asesoramiento e información global y multidisciplinar sobre sus derechos como víctimas de un hecho delictivo.
- Garantizar y promover el cumplimiento y el respeto de los derechos de las víctimas.

Objetivos Específicos

- Informar y asesorar a la víctima de los trámites del proceso penal y de todos aquellos aspectos relacionados con el mismo que le puedan afectar.
- Informar a la víctima sobre su situación procesal, sobre la situación procesal del denunciado y sobre la vigencia, contenido y modificaciones de las medidas de protección adoptadas
- Coordinarse con los agentes, organizaciones e instituciones implicadas en la atención a las víctimas, con la finalidad facilitar el asesoramiento más completo y garantizar la seguridad y el bienestar de la víctima.
- Facilitar apoyo emocional a la víctima y propiciarle atención psicológica en todas las fases del procedimiento judicial y mientras resulte necesario para superar la victimización psicológica derivada del hecho delictivo.
- Informar sobre los recursos sociales a los que la víctima puede acceder, favoreciendo la integración social de la misma.
- Valoración de las víctimas que precisen de la adopción de especiales medidas de protección con la finalidad de determinar y solicitar qué medidas concretas de protección, asistencia y apoyo deben ser prestadas.

2.3.2 Principios de actuación²³

Los principios de actuación de las oficinas son²⁴:

- Atender y ayudar a las víctimas de forma gratuita, confidencial y voluntaria.

²³ Los principios de actuación de las OAVD se han establecido de conformidad con lo dispuesto en la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, así como en el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito. Si bien ninguna de estas normas realiza una enumeración de estos principios, los mismos se deducen de los derechos reconocidos a las víctimas así como de los objetivos y funciones de las oficinas (artículos 3-10 del Estatuto y 14, 17 y 19 del Real Decreto 1109/2015).

²⁴ Estos principios tienen su origen en el cumplimiento de la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012, (9).

- La confidencialidad en las comunicaciones entre la víctima y el equipo de profesionales de las oficinas implica:
 - Que la información facilitada únicamente puede ser conocida por las personas autorizadas.
 - Que la atención se realizará en unas condiciones ambientales y materiales que garanticen la privacidad y la protección de la víctima.
- Ofrecer un trato respetuoso, sensible, profesional, individualizado y no discriminatorio.
- Favorecer la escucha activa y empática.
- Respetar el principio de universalidad por el que toda persona que se considere víctima de un hecho delictivo puede ser usuaria del servicio de atención a las víctimas del delito, sin condicionar los derechos de las víctimas a su estatuto de residencia, ciudadanía o nacionalidad.
- Procurar la pronta reparación del daño evitando los retrasos innecesarios.
- Informar y orientar a las víctimas en términos sencillos y con lenguaje accesible adaptado a sus circunstancias y atendiendo a las dificultades especiales de comprensión y comunicación que puedan presentar, de forma que éstas puedan entender y ser entendidas.
- Prestar atención especializada y personalizada, teniendo especial consideración con: las víctimas menores de edad, con diversidad funcional, extranjeras, víctimas de violencia de género, doméstica o de terrorismo, asegurando la igualdad de derechos y adaptando sus actuaciones a las necesidades específicas de cada víctima y cada delito.
- Favorecer el acceso a la justicia de las víctimas, así como al resto de servicios públicos o asistenciales que tengan asignadas funciones de protección o asistencia a las víctimas.
- Dirigir sus actuaciones a la recuperación completa de las víctimas, evitándoles actuaciones duplicadas y la victimización secundaria.

2.4. ¿Cuál es el servicio público que se presta?

Se trata de un servicio de asistencia integral que comprende la atención jurídica, psicológica y social.

2.4.1 Atención jurídica y asistencia psicológica y social

2.4.1.1 Atención Jurídica

La atención jurídica vendrá referida, en todo caso, al desarrollo general del proceso judicial y al momento de ejercitar los distintos derechos.

La orientación y atención jurídica del caso concreto corresponde a quien asuma la asistencia letrada²⁵.

Las principales actuaciones derivadas de la atención jurídica prestada a través de las oficinas son:

- Facilitar la información necesaria sobre el proceso judicial, las medidas de protección o cautelares y demás actuaciones previas o posteriores relacionadas con la investigación del delito, la protección de la víctima, sus familiares o de su patrimonio.

Esto incluye la información sobre el tipo de asistencia que la víctima puede recibir en el marco de las actuaciones judiciales, los derechos que puede ejercitar en el seno del proceso, la forma y condiciones en las que puede acceder a asesoramiento jurídico, así como información sobre otro tipo de servicios u organizaciones a las que puede dirigirse para recibir apoyo.²⁶

- Realizar el estudio y, en su caso, elaborar la propuesta de aplicación de medidas generales de protección²⁷. Especialmente cuando se trate de víctimas menores de edad, especialmente vulnerables, o de víctimas necesitadas de especial protección.
- Actuar como enlace entre la víctima y el órgano judicial, y especialmente entre la víctima y el Ministerio Fiscal

2.4.1.2 Asistencia Psicológica

La asistencia psicológica comprende:

25 Artículo 21.2 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

26 Artículo 21.1 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

27 Artículo 21.3 b) del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

- La evaluación y el tratamiento de las víctimas más vulnerables para conseguir la disminución de la crisis ocasionada por el delito y el afrontamiento del proceso judicial derivado del delito.
- El acompañamiento a lo largo del proceso y la potenciación de las estrategias y capacidades de la víctima, posibilitando la ayuda de su entorno.

Entre los factores a evaluar se encuentran:

- el tipo de relaciones de la víctima,
 - el afrontamiento de los problemas,
 - las fuentes de apoyo,
 - los valores,
 - la acumulación de estresores,
 - los problemas de salud y de comportamiento,
 - las condiciones socio-ambientales,
 - las variables asociadas al hecho delictivo, entre las que están el impacto directo del delito y los trastornos ocasionados por éste, el riesgo de reincidencia, las posibles represalias y la intimidación.
- El estudio y la propuesta de aplicación de las medidas de protección que minimicen los trastornos psicológicos derivados del delito y eviten la victimización secundaria.

2.4.1.3 Asistencia Social

La intervención social supone la coordinación y, en su caso, derivación a servicios sociales, centros de salud, instituciones, u organizaciones de asistencia a víctimas, para garantizar:

- alojamiento seguro,
- atención médica inmediata,

- ayudas económicas que pudieran corresponderles, con especial atención a las necesidades derivadas de situaciones de invalidez, hospitalización, fallecimiento y las agravadas por la situación de vulnerabilidad de las víctimas.

2.4.2 Puntos de coordinación de las órdenes de protección

Las oficinas provinciales de Alicante, Castellón y Valencia han sido designadas por la Generalitat como puntos de coordinación de las órdenes de protección.

Ello supone que estas oficinas asumen la función de encauzar y posibilitar una adecuada asistencia, sobre todo jurídico-social, a la víctima, y esto desde la perspectiva de un servicio pro-activo. Es decir, desde las oficinas se toma la iniciativa de contactar con la víctima desde que se recibe la medida de protección remitida por el órgano jurisdiccional que la dicta.

Los letrados y letradas de la Administración de Justicia comunicarán las órdenes de protección de las víctimas de violencia de género y doméstica que se adopten y sus respectivas solicitudes, mediante testimonio íntegro, a los puntos de coordinación designados, que constituirán el canal único de notificación de estas resoluciones a centros, unidades, organismos e instituciones competentes en materia de protección social en relación con estas víctimas. La comunicación se remitirá en un plazo nunca superior a 24 horas desde su adopción, por vía telemática o electrónica o, en su defecto, mediante fax o correo urgente.

Las oficinas prestarán una asistencia inmediata y adecuada a todas aquellas víctimas a las que se les haya acordado una medida de protección, debiendo para ello:

- Coordinar las actuaciones con otros servicios, recursos y con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en relación con la víctima.
- Supervisar el cumplimiento y ejecución de las medidas de protección.
- Informar a la víctima de los aspectos jurídicos/sociales y de la forma de hacer efectivos los derechos que le asisten.
- Detectar y orientar otras necesidades de la víctima no cubiertas por la resolución judicial dictada.
- Acompañar a la víctima a aquellas diligencias judiciales en las que no cuente con asistencia letrada, siempre que sea requerida para ello.

- Atender jurídica y socialmente de forma inmediata en situaciones de crisis.
- Comunicar al órgano o a la institución competente cualquier acto que afecta a la seguridad de la víctima relacionada con el imputado.
- Comunicar a las víctimas la variación de la situación penitenciaria de su agresor, salvo en los casos en que hayan expresado su negativa a recibir tal información.

2.4.3 Ventanilla única

La ventanilla única se presenta como un servicio o prestación adicional para las víctimas de delitos, cuyo objetivo es facilitarles la realización de los trámites administrativos relacionados con la solicitud y el reconocimiento de sus derechos ante las administraciones públicas y otros organismos, como por ejemplo: la presentación de solicitudes de asistencia jurídica gratuita o la presentación de la documentación necesaria para que les sean reconocidos ayudas sociales.

En este sentido, las oficinas actuarán como instancia centralizada para la realización de todos aquellos trámites que estén relacionados directamente con la prestación de los servicios recogidos en el presente protocolo o la materialización de los derechos de las víctimas recogidos en la normativa estatal y autonómica específica, ya sean del ámbito judicial, asistencial u otros ámbitos.

En concreto las víctimas podrán realizar ante las oficinas todas las actuaciones y presentar la documentación necesaria para solicitar:

- asistencia jurídica gratuita,
- medidas de protección necesarias,
- alojamiento alternativo o una plaza en los centros de acogida a víctimas,
- servicios de traducción e interpretación necesarios,
- ayudas económicas o de carácter asistencial reconocidas a las víctimas en la normativa estatal, autonómica o municipal.
- asistencia por otros servicios (psicológicos, de salud, servicios sociales municipales etc) siempre que la derivación o solicitud no deba realizarse por las propias oficinas.

Para ello, las oficinas deberán:

- facilitar a las víctimas los escritos o modelos oficiales necesarios para realizar los trámites o solicitar las ayudas anteriormente mencionadas,
- ayudar a la víctima en la redacción de las solicitudes o escritos con la finalidad de evitar defectos de forma y/o contenido,
- tramitar o remitir sin dilación los diferentes escritos, solicitudes u otras actuaciones y la documentación presentada por las víctimas ante el organismo a quien deba ir dirigido el escrito.

2.5. Otras actuaciones

2.5.1 Planificación de la atención a las víctimas: zonas rurales

En orden a la planificación de la atención de las víctimas se elaborarán planes para la atención de víctimas de zonas rurales de forma conjunta con los municipios o mancomunidades de las zonas señaladas que podrán incluir:

- la creación de una o varias oficinas rotatorias dotadas con personal propio.
- la organización de un servicio rotatorio integrado bien por profesionales de las oficinas a quienes corresponda su atención según las demarcaciones judiciales, bien por profesionales de otras oficinas, según criterios de cercanía, volumen de trabajo u otros motivos de organización interna.
- la prestación de atención semanal o mensual en determinados municipios por parte del personal de la oficina del partido judicial correspondiente.
- la formación de las y los especialistas o personal técnico de los municipios o mancomunidades para que realicen las funciones de seguimiento o asesoramiento inicial, siempre que la dotación de personal de estos municipios lo permita y la prestación del servicio por estas personas no repercuta en la calidad del mismo.
- la cooperación y coordinación entre el personal técnico del municipio y el personal de la oficina, realizando, entre otras, tareas de asesoramiento y supervisión.

- la previsión de seguimientos telefónicos.
- la existencia de un teléfono directo sin rastro en la factura para que las posibles víctimas contacten con la oficina.

2.5.2 Estadística

Cada oficina elaborará informes sobre su funcionamiento con la periodicidad que determine la dirección general con competencias en materia de atención a las víctimas del delito. Asimismo, se realizará una memoria anual²⁸. Estos informes y la memoria anual se remitirán al órgano correspondiente de la Conselleria competente en materia de víctimas, publicándose en la página web.

La Dirección General competente establecerá y comunicará el modelo/contenido de la memoria y de los informes a realizar que, en la medida de lo posible, se obtendrán de la aplicación informática de gestión de las Oficinas de Atención a la Víctima.

Estos informes deberán contener:

- la identificación de las disfunciones que se produzcan en el desarrollo del presente protocolo con carácter anual.
- los datos esenciales sobre el funcionamiento de la oficina: número de víctimas atendidas, datos desagregados por género y edad, así como cualesquiera otras características de la víctima o la persona agresora o sobre el delito exigidas por la normativa o que, sin carácter discriminatorio, sirvan como indicadores para mejorar la prestación del servicio.
- recomendaciones y propuestas para mejorar la aplicación y efectividad del protocolo.

La recopilación de datos estadísticos, obtenida de la aplicación informática de gestión de las Oficinas de Atención a las Víctimas del delito, deberá incluir al menos:

- número de víctimas que han solicitado asistencia y las asistidas, distinguiendo entre adultos y menores, y sexo.
- tipo de víctima por delito sufrido.
- tipo de asistencia y actuaciones realizadas, incluidos los seguimientos.

²⁸ Artículo 14 del Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

- derivaciones, principalmente, las efectuadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y por los letrados y letradas de la Administración de Justicia.
- número de víctimas que han sido derivadas a servicios de mediación u otros servicios.

El seguimiento individual de cada caso se documentará en los correspondientes archivos o registros. En el Anexo I de este protocolo se detallan los datos concretos que serán recogidos por las oficinas. Esta información está organizada en cuatro apartados: ficha personal de apertura de expediente, datos de la víctima, datos del hecho delictivo, datos de las actuaciones efectuadas por las oficinas.

2.5.3 Difusión y concienciación

Entre las funciones de las oficinas está la difusión de su existencia y del servicio público que prestan, mediante campañas de información y publicidad o programas de investigación y educación.

También la promoción, organización y participación en las acciones formativas que se consideren necesarias, esencialmente aquellas destinadas a la formación de los profesionales en contacto con las víctimas, como los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del estado, los letrados y letradas o el personal de la administración de justicia.

Se impulsarán también programas de concienciación y sensibilización social, y el fomento de la autorregulación de los medios de comunicación en orden a preservar la intimidad, dignidad y los derechos de las víctimas²⁹.

2.6. Funciones de las y los profesionales de las Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito

El personal de las oficinas actúa bajo la dirección y coordinación de la Conselleria competente en materia de víctimas del delito y trabajará de forma interdisciplinar y coordinada.

Recibirán formación continua, actualizada y especializada en materia de familia, menores, personas con diversidad funcional, violencia de género y doméstica, orientada desde la perspectiva de igualdad³⁰.

29 Artículo 34 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

30 Artículo 18 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito relativo a la formación para los y las profesionales de las OAVD.

El personal de las oficinas está compuesto por profesionales de la psicología, juristas, trabajadores y trabajadoras sociales y demás personal técnico especializado en la materia cuando la especificidad de las funciones así lo aconseje.

Todos el personal trabajará coordinadamente en la evaluación individualizada de la víctima; con el fin de valorar las necesidades específicas de cada caso, proponer las medidas de protección oportunas, ofrecer la orientación e información conveniente y prestar el apoyo y la ayuda adecuada a través de los planes de asistencia individualizados. También colaborarán activa y coordinadamente en la fase de seguimiento.

Cuando se requiera la atención de las víctimas, y no estén presentes o disponibles todos los profesionales a los que se hace referencia en este protocolo/guía, al profesional que le corresponda asumirá las funciones asignadas al resto.

En las actuaciones cuya competencia recaiga en otro órgano o interlocutor, la función del personal de las oficinas de asistencia a víctimas del delito se limitará a la información y orientación, así como a aquéllas que, de común acuerdo, se establezcan entre los órganos intervinientes.

En el caso de que se produzca un hecho delictivo con víctimas múltiples, las funciones del personal de las OAVD incluirán una acción exterior en el lugar de comisión del hecho delictivo, que se coordinará con el órgano o interlocutor responsable, en función de sus características.

2.6.1 Juristas

Corresponde a los y las juristas:

1. Informar a la víctima de sus derechos, en especial aquellos que les corresponden en su condición de víctima³¹, y la manera de ejercitarlos³²:

- derecho a denunciar, al procedimiento para interponer la denuncia y a obtener una copia de la misma debidamente certificada³³. En el caso de que desee interponer una denuncia, indicarle

31 Artículo 3 y ss, y 28.1 a (funciones de las OVAD) de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

32 Artículo 19.2 y 21.2 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

33 Artículo 5 b de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y artículo 27 o del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

las pautas adecuadas y la información necesaria para su interposición, indicándole dónde y cómo interponerla.

- derecho a la asistencia jurídica gratuita, asistiendo a aquellas víctimas que pudieran cumplir los requisitos para ser beneficiarias en la formalización de la solicitud³⁴.
- derechos económicos relacionados³⁵ con el proceso (de manera coordinada con el trabajador/a social)³⁶.
- derecho a facilitar elementos de prueba a las autoridades encargadas de la investigación o cualquier información que resulte relevante para resolver sobre la ejecución de la pena impuesta, las responsabilidades civiles derivadas del delito o el comiso que hubiera sido acordado³⁷.

2. Informar a la víctima de la existencia de diferentes procedimientos, medidas y posibilidades que pudieran serle de aplicación:

- Orden Europea de Protección (regulada en la Directiva 2011/99/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre, sobre la Orden Europea de Protección), a las víctimas procedentes de un estado miembro de la Unión Europea o a quienes tengan pensado cambiar su domicilio a otro estado miembro, para hacer efectivas las medidas de protección adoptadas por los órganos judiciales de un estado miembro de la Unión Europea en otro estado miembro,
- en el supuesto de que resida fuera de España, procedimiento mediante el cual puede ejercer sus derechos³⁸,

34 Artículo 21.4 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito y artículo 28,1 b (funciones de las OAVD) de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y artículos 21 y 27 c y p : Las solicitudes de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita podrán presentarse directamente ante las Oficinas, que las remitirán al Colegio de Abogados que corresponda. Las Oficinas también contactarán con los Colegios de Abogados para las designaciones de abogados/as en los casos en que proceda.

35 Recordamos en este sentido la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

36 Artículo 28,1 d (funciones de las OAVD) de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

37 Artículo 5 b de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y artículo 27 u del Real Decreto 1109/2015.

38 Artículo 5 h de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

- vías de resolución del conflicto o de la problemática planteada de carácter procesal y extraprocesal (mediación, por ejemplo),
- acceso a los servicios de justicia restaurativa,
- medidas de protección y, en su caso, procedimiento para hacerlo (cuando se trate de víctimas de violencia de género o doméstica, se informará de la posibilidad de solicitar una orden de protección, explicando de forma comprensible cuáles son sus implicaciones y el procedimiento para solicitarla)³⁹,
- medidas penitenciarias, su contenido y seguimiento; auxiliándole sobre el derecho a interesar que se impongan al liberado condicional las medidas o reglas de conducta previstas por la ley que consideren necesarias para garantizar su seguridad, cuando aquél hubiera sido condenado por hechos de los que pueda derivarse razonablemente una situación de peligro para la víctima⁴⁰,
- posibilidad de intervención en la ejecución penitenciaria, realizando las actuaciones de asistencia que resulten precisas para que la víctima pueda ejercer los derechos que la ley les reconoce en este ámbito,
- fecha, hora y lugar del juicio, así como del contenido de la acusación dirigida contra el infractor⁴¹,
- situación en que se encuentra el procedimiento, salvo que ello pudiera perjudicar el correcto desarrollo de la causa⁴²,
- resolución de sobreseimiento, asesorando a la víctima para solicitar su posible revisión.

39 Artículo 5 d de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y Artículo 27 c del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

40 Artículo 27 t del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

41 Artículo 7 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. Y artículo 27 m del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

42 Artículo 7.4 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

3. Elaborar de modo coordinado la evaluación individual de la situación de la víctima y la parte jurídica de los planes de asistencia individualizados.
4. Apoyar a la víctima en su participación en el proceso penal, en el caso de no ser acusador privado.
5. Realizar, en su caso, el plan de trabajo individualizado (“Plan de apoyo jurídico”) de la víctima y su seguimiento y registro de las actuaciones realizadas.
6. Recibir determinadas resoluciones dirigidas a la víctima cuando esta lo solicite y notificar a las víctimas que lo hubieran solicitado.
7. Acompañar a la víctima, cuando lo solicite, a juicio o a la práctica de cualquier otra diligencia judicial o policial, o efectuar la propuesta de acompañamiento por la persona designada por la propia víctima ante el órgano correspondiente. El acompañamiento a instancias judiciales, pudiendo compartir la función con psicólogos/as, atendiendo a las necesidades específicas de la víctima.
8. Coordinarse con el órgano judicial a fin de que se adopten las medidas oportunas a los efectos de proteger a la víctima, evitando su contacto con el infractor en los casos necesarios.
9. Facilitar la comprensión de las sentencias, resoluciones, actuaciones de los procedimientos y de la documentación que las y los usuarios aporten en relación con su caso concreto, así como la normativa relacionada con el mismo.
10. Colaborar y derivar de forma coordinada a las demás instituciones, y organizaciones que pueden estar implicados en la asistencia a las víctimas: Judicatura, Fiscalía, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
11. Organizar, coordinar y ejecutar la práctica de diligencias de exploración de menores y pruebas anticipadas, asistiendo e informando a la víctima y adoptando las medidas necesarias para garantizar la práctica correcta de la prueba y el bienestar de la víctima.
12. Gestionar las resoluciones judiciales remitidas por los juzgados en materia de violencia de género y doméstica, encauzando y posibilitando una adecuada asistencia a la víctima. Elaborar y, en su caso remitir, los documentos e informes relacionados con este tipo de violencia y con los procedimientos derivados de la misma.
13. Realizar el seguimiento de la víctima en atención a las funciones que tiene asignadas esta categoría profesional.

2.6.2 Profesionales de la psicología

Corresponde a los psicólogos y psicólogas:

1. Acoger a la víctima, dándole el apoyo emocional para ayudarla a superar la situación psicológica del momento posterior al delito. En caso de urgencia, la atención psicológica se prestará de inmediato contactando con el 112, en aquellos casos en los que fuera necesario.

2. Orientar a la víctima, teniendo en cuenta las necesidades de apoyo específicas de cada una y según aconseje su evaluación individual. De modo general se orientará a la víctima sobre su estado psicológico, su posible evolución, indicándole las actuaciones necesarias a seguir a los efectos de la superación psicológica de la situación.

3. Informar y asesorar a la víctima sobre:

- el tipo de actuación psicológica que va a realizarse en la oficina,
- el riesgo y la forma de prevenir la victimización secundaria o reiterada, o la intimidación o represalias⁴³,
- el derecho al periodo de reflexión en garantía de los derechos que asisten a la víctima en casos de catástrofes, calamidades públicas u otros sucesos que hubieran producido un número elevado de víctimas que impiden a los abogados/as y procuradores/as ofrecer sus servicios profesionales hasta transcurridos 45 días desde que aconteció el hecho, quedando sin efecto en el caso de que la presentación de estos servicios profesionales haya sido solicitada expresamente por la víctima⁴⁴.

4. Elaborar coordinadamente la evaluación individual de la situación de la víctima con el fin de determinar sus necesidades especiales para su atención y protección, atendiendo a las necesidades manifestadas por la víctima, así como su voluntad, respetando plenamente la integridad física, mental y moral de la víctima, conforme a lo establecido en el artículo 30 del Real Decreto 1109/2015 de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

5. Proponer medidas concretas de protección, desde el punto de vista psicológico, teniendo en cuenta la situación psicológica de la víctima, las medidas necesarias en relación con el acompañamiento en la práctica de diligencias judiciales e informando al órgano judicial de esta situación.

43 Artículo 28,1 e) (funciones de las OAVD) de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

44 Artículo 27 r) del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

El informe sobre medidas concretas de protección que, en su caso, se elabore, ha de contar con el consentimiento previo e informado de la víctima para poder ser remitido con carácter reservado a la autoridad judicial o fiscal competente, proponiendo las medidas que se estimen pertinentes para la asistencia y protección de la víctima, así como aquellas que se consideren necesarias para minimizar los trastornos psicológicos derivados del delito y aquellas tendentes a evitar la victimización secundaria⁴⁵.

6. Tratar a las víctimas más vulnerables para conseguir la disminución de la crisis ocasionada por el delito, el afrontamiento del proceso judicial derivado del delito, el acompañamiento a lo largo del proceso y la potenciación de las estrategias y capacidades de la víctima, posibilitando la ayuda del entorno de la víctima.

7. Elaborar y aplicar un plan de apoyo psicológico para las víctimas vulnerables o necesitadas de especial protección. Este se realizará mediante la evaluación de las consecuencias físicas y psíquicas del delito, del entorno familiar y social que rodea a la víctima y del riesgo de sufrir nuevas agresiones. También se valorará la capacidad para superar circunstancias traumáticas.

En aquellos supuestos en los que se aplique la orden de protección, el plan observará, respecto de la víctima, la consecución de los objetivos siguientes:

- minimizar la angustia durante el proceso penal
- fortalecer su autoestima, la toma de decisiones y, en particular, aquellas que tienen relación con medidas judiciales.

8. Diseñar, elaborar y, en su caso, ejecutar programas terapéuticos de apoyo destinados a los siguientes grupos:

- víctimas violencia de género
- víctimas violencia familiar
- víctimas agresiones sexuales
- víctimas terrorismo

Los programas terapéuticos de apoyo podrán ser individuales y/o grupales, atendiendo a las necesidades de las víctimas, la gravedad de los hechos sufridos y el grado de afectación emocional, siendo siempre necesaria la aceptación de la víctima.

⁴⁵ Artículo 31 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

9. Prestar a la víctima asistencia terapéutica psicológica adecuada y la intervención psicológica para la superación de las consecuencias traumáticas del delito.

En principio se realizará en dos fases:

- la primera dirigida a lograr que la víctima tenga el control general de su conducta, analizando los elementos que garantizan la integridad física y psíquica, facilitando la expresión de los sentimientos y el dominio cognoscitivo, llevando a cabo las adaptaciones conductuales e interpersonales más necesarias.
- la segunda comprende el análisis de las expectativas generadas por el delito, corrigiendo las posibles distorsiones, realizando las intervenciones psicológicas y tratamientos de larga evolución, para el tratamiento específico de síntomas postraumáticos.

10. Realizar el seguimiento de la evolución de la situación psicológica de la víctima o de cualquier circunstancia que pueda alterar la seguridad o salud de la misma. El seguimiento consistirá en el contacto presencial, telefónico o por cualquier otro medio con la víctima.

2.6.3 Profesionales de trabajo social

Corresponde a los trabajadores y trabajadoras sociales:

1. Informar a la víctima respecto de la existencia de los recursos y medidas disponibles:

- servicios especializados que puedan prestar asistencia a la víctima⁴⁶ y cuando la víctima lo solicite, la derivación a los mismos⁴⁷
- medidas de asistencia y apoyo y procedimiento para obtenerlas⁴⁸
- recursos psicosociales y asistenciales⁴⁹.
- acceso a la asistencia médica⁵⁰.

46 Artículo 28.1 b (Funciones de las OAVD) de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito. Artículo 19.8 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

47 Artículo 28,2 (funciones de las OAVD) de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

48 Artículo 27.a del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

49 Artículo 27.v y 28.2 c del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

- posibilidades de obtener, cuando resulte oportuno, un alojamiento alternativo⁵¹.
- tipo de servicios u organizaciones a las que puede dirigirse para recibir apoyo⁵²
- servicios de interpretación y traducción disponibles⁵³.
- ayudas y servicios auxiliares para la comunicación disponible⁵⁴.
- posibilidad de acceder a un sistema público de indemnización⁵⁵
- indemnizaciones a las que pueda tener derecho y, en su caso, procedimiento para reclamarlas⁵⁶
- condiciones para acceder a las ayudas económicas por los daños causados por el delito.

2. Prestar asesoramiento a la víctima respecto a:

- riesgos y forma de prevenir la victimización secundaria o reiterada, o la intimidación o represalias⁵⁷.
- traducción escrita de la copia de la denuncia cuando no entienda, no hable ninguna de las lenguas que tengan carácter oficial en el lugar en el que se presenta la denuncia⁵⁸.
- ayudas por los daños y perjuicios sufridos y los procedimientos para reclamarlas⁵⁹.

3. Realizar de manera coordinada la evaluación individual de la situación de la víctima. De esta evaluación podrá resultar necesaria la elaboración de un plan de trabajo individualizado ("Plan de Asistencia Social") de la víctima y un seguimiento y registro de las actuaciones realizadas.

4. Ayudar a la víctima a identificar los daños sufridos y sus posibles consecuencias, buscando alternativas que palien el sufrimiento o que lo hagan desaparecer, poniendo en marcha y potenciando

50 Artículo 27 d del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

51 Artículo 27 a y d del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

52 Artículo 21 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

53 Artículo 5 f de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

54 Artículo 5 g de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

55 Artículo 28.1 a (funciones de las OAVD) de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

56 Artículo 5 e de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

57 Artículo 28.1 e (funciones de las OAVD) de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

58 Artículo 27 p d del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

59 Artículo 19.4 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito y 28.1 d (funciones de las OAVD).

sus recursos personales y los recursos externos a fin de conseguir su recuperación de una forma integral y favorecer su integración e inclusión social.

5. Orientar y apoyar a la víctima para:

- acceder a los servicios u organizaciones públicos o no gubernamentales, de carácter profesional o voluntario, así como el acompañamiento a dichas instituciones, en su caso;
- facilitar el acceso a la asistencia médica, alojamientos alternativos, recursos formativos, recursos sociales;
- gestionar las ayudas económicas que pudieran corresponderle, con especial atención a las necesidades derivadas de situaciones de invalidez, hospitalización, fallecimiento y las agravadas por la situación de vulnerabilidad de la víctima.

6. Derivar a la víctima a servicios sociales, otras instituciones u organizaciones que pueden estar implicados en la asistencia a las víctimas y aquellos otros entes y recursos relacionados con la situación psicosocial de la víctima. Entre ellos: servicios sociales, servicios de salud, asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, para garantizar su asistencia integral. Informar a la víctima de la clase de recurso al que se deriva, facilitándole la dirección y el teléfono del servicio a los efectos de su fácil localización y acceso, coordinar su derivación así como realizar el seguimiento de las mismas. Se prestará especial atención a las derivaciones para el aseguramiento de:

- alojamiento seguro debido a un riesgo inminente;
- atención médica inmediata. En los casos de urgencia médica, los/las trabajadores/as sociales y los demás profesionales de las oficinas contactarán con el 112, informando de la situación médica de urgencia a los efectos oportunos. En los casos en los que la asistencia médica no sea urgente se derivará de forma informada a la víctima al recurso adecuado.

7. Coordinar y, en su caso, gestionar la asistencia social. El/la trabajador/a social se podrá poner en contacto con el/la trabajador/a del servicio derivado, informando de los aspectos más importantes de la derivación, así como para recabar información sobre los resultados de la intervención.

8. Realizar el seguimiento de la víctima sobre las funciones asignadas a esta categoría profesional

3. GUÍA DE ACTUACIONES DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

3.1 ASPECTOS GENERALES

3.1.1 Coordinación

La asistencia y protección a las víctimas del delito se presta en nuestro contexto por diversas instituciones, no solo por las oficinas. Es esencial que estas actuaciones se realicen de manera coordinada para lograr el efectivo reconocimiento y garantía de los derechos que asisten a las víctimas.

3.1.1.1 Externa

Tal y como se ha indicado la asistencia y protección de las víctimas hacen necesaria una plena coordinación de las oficinas con otros órganos o entidades que también llevan a cabo funciones de asistencia y protección. Para cumplir con estas funciones se ha creado la Red de coordinación⁶⁰.

Los organismos, instituciones y servicios que pueden estar implicados en la asistencia a las víctimas y con los que tienen que coordinarse las oficinas son:

- Judicatura, Fiscalía, Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de Abogados de la Comunitat Valenciana, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Instituto de Medicina Legal, Servicios Sociales (municipales, autonómicos), Servicios de Salud, centros educativos y asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, sobre todo, en los casos de víctimas vulnerables con alto riesgo de victimización⁶¹.
- En el caso de catástrofes o sucesos con víctimas múltiples que tengan su origen o causa en un hecho delictivo, la coordinación se realizará con el resto de instituciones competentes para garantizar la asistencia a las víctimas e intervención, especialmente los señalados en el art. 17 de la Ley 17/2015 de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil⁶².

La coordinación con dichos órganos o entidades permitirá:

60 Artículo 34 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito. Y artículo 4 del Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

61 Artículo 63.3 de la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

62 Informe Fiscalía general del estado, Consejo fiscal del Real Decreto estatal. Debe tenerse en cuenta Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía Científica en sucesos con víctimas múltiples.

- Mejorar el conocimiento de los recursos a los que la víctima tiene derecho con el fin de facilitar su puesta a disposición y optimización de los mismos.
- Evitar a la víctima dilaciones indebidas, actuaciones duplicadas en la concesión de los recursos y traslados físicos innecesarios.
- Obtener información más completa y detallada que favorezca el asesoramiento integral de la víctima.
- Dar a conocer los servicios y las funciones de las oficinas en el área geográfica que cada oficina tiene asignada.

Las tareas de coordinación se llevarán a cabo a través de las siguientes actuaciones:

- Reuniones periódicas con los integrantes de los órganos judiciales, personal de ayuntamientos y otros agentes de las localidades en las que tengan presencia las oficinas, para facilitar el trabajo de todos los operadores y prestar un asesoramiento eficaz y completo a las víctimas. Efectuando, en su caso, el seguimiento de las víctimas vulnerables, asegurando su papel de punto de acceso coordinador o ventanilla única.
- Revisión de los protocolos de actuación que afectan a la actuación del personal técnico de las oficinas con otros operadores y organismos relacionados con la atención de las víctimas, para que una vez concluidos sean, en su caso, remitidos y aprobados por el órgano competente.

3.1.1.2 Interna

Resulta necesario coordinar el funcionamiento y la gestión de las actuaciones que llevan a cabo todas las oficinas distribuidas por la Comunitat Valenciana, para:

- Prestar una primera atención y orientación a la víctima.
- Proporcionar, en situaciones de urgencia y excepcional necesidad, auxilio social y sanitario esencial, asesoramiento jurídico básico y la protección que necesite la víctima; derivándola a los recursos con disponibilidad permanente, como Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Servicios Sanitarios y Juzgados de Guardia. Especial consideración tendrán los “centros de atención a la mujer 24h” en los casos de violencia de género.

Para su consecución se dispone de los siguientes recursos personales y materiales:

- Un profesional en cada una de las oficinas provinciales de València, Castellón y Alicante (psicólogo coordinador) que coordinará las actuaciones del personal de las oficinas de ámbito inferior a la provincia, para ello realizará y promoverá:
 - reuniones periódicas de trabajo con las y los profesionales que integran las oficinas. Con carácter general se realizarán como mínimo dos reuniones anuales: una de ámbito autonómico y otra de ámbito provincial.
 - soluciones a los eventuales problemas logísticos que puedan surgir en el desarrollo de los trabajos diarios de las oficinas y, en su caso, trasladar la incidencia al órgano competente.
- Las personas que coordinan las oficinas provinciales y el personal que disponga el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, realizarán fuera del horario de atención al público de las oficinas⁶³ las actuaciones de derivación de las víctimas a los recursos de disponibilidad permanente.

Con el fin de facilitar la derivación a los citados recursos, cada oficina, tendrá identificados los recursos de guardia disponibles en su ámbito territorial.

Además, esta función se realizará en coordinación con los Juzgados de Violencia sobre la Mujer o los Juzgados de Guardia, con el fin de prestar a las víctimas del delito la atención que les corresponde.

- El presente protocolo, cuya aplicación garantiza la homogeneidad de los servicios que se prestan por estas oficinas.

63 Resolución de 6 de junio de 2017, de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas por la que se establece el horario de atención al público de las oficinas que integran la red de oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito: oficinas de ámbito provincial de Alicante, Castellón y Valencia, de lunes a viernes de 9 horas a 14 horas y de 15 horas a 20 horas. Y de las oficinas de ámbito inferior al provincial, de lunes a viernes de 9 horas a 14 horas (DOGV 8059 de 9.06.2017).

3.1.2 Colaboración

La Generalitat, a través de la Conselleria competente en materia de víctimas, formalizará convenios de colaboración y protocolos específicos en determinadas materias, con la finalidad, entre otras, de coordinar las actuaciones de las oficinas con los diferentes órganos o entidades competentes que prestan asistencia a las víctimas.

En este contexto, se han suscrito los siguientes instrumentos de colaboración:

- Convenio de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, la Consellería de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas de la Generalitat, la Fundación FAVIDE, la Universitat de València, la Fiscalía Provincial de Valencia, el Ilustre Colegio de Abogados de Valencia, el Col·legi Oficial de Psicòlegs de la Comunitat Valenciana, el Ilustre Colegio de Criminólogos de la Comunitat Valenciana, el Col·legi Oficial d'educadors i educadors socials de la Comunitat Valenciana y el Ilustre Colegio de Procuradores de Valencia para la continuidad del desarrollo de un proyecto piloto de mediación penal intrajudicial en la ciudad de Valencia, suscrito el 26 de abril de 2016.
- Acuerdo Interinstitucional por el que se aprueba el Protocolo para la coordinación de las actuaciones en materia violencia de género en la Comunitat Valenciana de 21 de noviembre de 2014, suscrito por la Generalitat, la Delegación del Gobierno en la Comunitat Valenciana, la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, la Fiscalía de la Comunitat Valenciana y el Consejo Valenciano de Colegios de Abogados.

La conselleria competente en materia de víctimas del delito podrá impulsar el establecimiento de una colaboración con redes públicas y privadas que asisten a las víctimas, entre otras:

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y la Policía Autonómica.
- Servicios de bienestar social.
- Ayuntamientos.
- Servicios de Salud (112/061, urgencias, urgencias psiquiátricas y Programas de Salud Mental).
- Servicios de Educación.
- Servicios laborales.

- Asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro
- Servicios Psicosociales de la Administración de Justicia.
- Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer y las Unidades de Violencia sobre la Mujer, integradas orgánicamente en la Delegación y Subdelegaciones del Gobierno.
- Servicios especializados para la atención a las víctimas de violencia de género.
- Cualquier otro órgano o entidad de la Administración General del Estado u otras Administraciones con competencias en asistencia y/o atención a las víctimas.

3.1.3 Cooperación

En materia de cooperación a nivel nacional se tendrán en cuenta:

- Las organizaciones pertenecientes a la sociedad civil y a otros interesados que intervengan en éste ámbito en relación con las víctimas⁶⁴.
- El Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas⁶⁵, órgano colegiado de ámbito estatal, en cuya regulación se establece que, entre sus miembros, existirán tres representantes de las Comunidades Autónomas que hayan recibido los trasposos de medios personales y materiales al servicio de la Administración de Justicia, y que representaran al resto en régimen de rotación anual.

Y en el ámbito de la cooperación internacional y especialmente entre los Estados de la Unión Europea, se tendrá en cuenta:

- El intercambio de mejores prácticas y experiencias
- El fomento y la remisión de la información
- La consulta de casos individuales

64 Artículo 26 de la Directiva 2012/29/UE del parlamento europeo y del consejo de 25 de octubre de 2012.

65 La creación del mismo está recogida en el artículo 10 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito. El Consejo Asesor, adscrito a la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia del Ministerio de Justicia tiene carácter de órgano consultivo y empezó a trabajar el 8 de junio de 2017.

- La redes europeas para facilitar la asistencia a las víctimas⁶⁶.

3.2. ACCESO A LAS OAVD

Toda víctima tiene derecho a acceder a los servicios de asistencia y apoyo facilitados por las Administraciones Públicas, así como a los que presten las Oficinas de Asistencia a las Víctimas⁶⁷.

No es necesaria la presentación de denuncia previa para acceder a los servicios que prestan las OAVD's⁶⁸.

Sin perjuicio del ámbito territorial establecido, las OAVD podrán asistir a las víctimas independientemente del lugar de comisión del delito⁶⁹.

Las Oficinas prestan también sus servicios:

- A las personas testigos, y a cualquier otra en situación de riesgo como consecuencia de su contacto circunstancial con el delito.
- A los hijos e hijas de las víctimas de violencia de género y sus familiares, cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad, en función de las necesidades y daños sufridos como consecuencia de la infracción penal cometida contra la víctima⁷⁰.

3.2.1 Acceso directo

Las víctimas pueden acudir directamente a la OAVD, con o sin cita previa, en horario de atención al público: oficinas de ámbito provincial de Alicante, Castellón y Valencia, de lunes a viernes de 9 horas a 14 horas y de 17 horas a 20 horas. Y en oficinas de ámbito inferior al provincial, de lunes a viernes de 9 horas a 14 horas. Fuera de este horario cada oficina tendrá identificados los recursos de guardia disponibles en su ámbito territorial.

66 Artículo 26 de la Directiva 2012/29/UE del parlamento europeo y del consejo de 25 de octubre de 2012.

67 Artículo 14 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

68 Artículo 28.3 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

69 Artículo 1 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

70 A tal efecto, se entenderá por familiares las personas unidas a la víctima en matrimonio o relación análoga de afectividad, y los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad. Artículo 13.5 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito y Artículo 10 y 28.4 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

Se establecerá un sistema de cita previa, a través de la página web de la Conselleria.

En los casos en los que las víctimas no puedan o no deseen acudir de forma presencial a las OAVD, podrán solicitar la atención y asistencia utilizando otros medios de comunicación, especialmente el teléfono y el correo electrónico.

Si la persona que comparece en la OAVD no se encuentra entre las personas destinatarias de los servicios, el o la profesional le proporcionará una primera atención y le derivará de manera informada al recurso que la persona necesite.

3.2.2 Por derivación

Las víctimas pueden ser remitidas a las OAVD's por:

- Juzgados, ya sean de Instrucción en funciones de guardia, de Instrucción en fase de investigación, de Violencia sobre la Mujer, Mixtos especializados en violencia sobre la mujer, Juzgados de lo Penal, de Menores o secciones Penales de las Audiencias Provinciales.
- Servicios Sociales o Centros Sanitarios
- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
- Fiscalía
- Instituto de Medicina Legal
- Centros educativos
- Administración local, autonómica y estatal.
- Colegios profesionales
- Cualquier persona o entidad que conozca el servicio

3.3. FASES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASISTENCIA, PROTECCIÓN Y APOYO A LAS VÍCTIMAS Y SEGUIMIENTO DEL PROCESO.

El modelo de actuación se ejecuta a través de distintas fases. Éstas se realizan en función de las características personales de la víctima, de sus necesidades y de las características del hecho punible objeto de la atención. Las fases indicadas no siempre se producirán en el orden que aquí aparecen y no necesariamente todas.

El servicio de asistencia, protección y apoyo a las víctimas y seguimiento del proceso se presta mediante una serie de actuaciones agrupadas en las siguientes fases, que determinan un modelo general de actuación:

- Acogida-Orientación
- Evaluación
- Información
- Intervención
- Seguimiento del proceso

El orden y realización de estas fases puede verse alterado en atención a las siguientes circunstancias:

- Las características personales y las necesidades de la víctima, en especial, su estado psico-emocional.
- La gravedad del hecho delictivo.
- El momento en el que la víctima accede por primera vez al servicio de la OAVD:
 - Antes del inicio del proceso penal.
 - Iniciado el proceso penal.
 - Finalizado el proceso-período de ejecución de la resolución judicial.
- La modalidad de atención: presencial, telefónica o telemática

El contenido de las fases del modelo general de actuación de las OAVD es el siguiente:

3.3.1 Acogida-Orientación

La fase de acogida-orientación tiene como objetivo que la víctima ponga en conocimiento del personal técnico de la OAVD las razones por las que requiere los servicios de la misma, manifieste sus problemas, dudas y necesidades, de forma que el personal de las OAVD recoja suficiente información para abrir el expediente y realizar una orientación adecuada que incluya, entre otras actuaciones, la conveniencia de derivar a la víctima o sus familiares a otros recursos.

Constituye el punto de partida para planificar la asistencia, ayuda y protección de la víctima. Este momento requiere de una especial empatía y cercanía por parte de las personas que atienden a las víctimas.

Esta fase implica una **entrevista de acogida**, presencial o telefónica, en la que el personal técnico de la OAVD realiza una escucha activa de la víctima y se produce un diálogo entre ambas en el que la víctima plantea su situación, necesidades y/o problemas.

Con la información obtenida se efectúa la **orientación** general, analizando las posibles consecuencias físicas y psicológicas del delito en la víctima y sus repercusiones en el ámbito jurídico y social.

La fase de acogida-orientación comprende las siguientes actuaciones:

- Primera atención a la víctima y asignación del Técnico de Referencia

Los criterios a seguir en la primera atención a una víctima que llega a la OAVD son los siguientes:

- En horario ordinario de la OAVD:
 - 1- Intentar trabajar siempre con cita previa, dado que la entrevista de acogida requerirá de un tiempo de dedicación sustancial.
 - 2- Se establecerán turnos diarios de trabajo. En todas las OAVD's habrá diariamente una persona que se encargará de la atención telefónica, de la atención personal a las víctimas que acudan sin cita previa y de la gestión derivada de la coordinación de las Órdenes de Protección. El resto del personal de la OAVD atenderá a las víctimas que acudan con cita previa.
- Guardias: atenderá el/la profesional asignado al servicio de guardia.
- Seguimientos y acompañamientos: serán realizados por el/la profesional con el expediente asignado o en caso de atención especializada, quien disponga del perfil profesional exigido. De igual manera, siempre que sea posible, se trabajará con cita previa.

Una vez realizada la primera atención, se asigna un profesional de la OAVD al que le corresponde asumir la coordinación de las actuaciones que se van a desarrollar durante todo el proceso en el que el expediente esté abierto en la oficina. Este coordinador del expediente se denomina *Técnico de Referencia* en la aplicación informática.

El Técnico de Referencia será asignado tras la primera atención, teniendo en cuenta el peso del área de intervención, si éste resulta un factor determinante. No obstante, se podrá cambiar el Técnico de Referencia responsable del expediente en función de la evolución y las necesidades de la víctima.

La atención especializada se prestará por el/la profesional correspondiente.

- Entrevista a la víctima

El profesional realiza la entrevista a la víctima sin prisas, en un ambiente en el que se garantice el principio de confidencialidad y el respeto a la integridad física, psicológica y moral de la víctima. Es importante que la víctima se sienta tranquila y cómoda para que aporte la mayor información posible y el posterior asesoramiento sea completo y eficaz.

En este momento es importante obtener la siguiente información:

- Situación personal de la víctima, relaciones y apoyos familiares.
- Situación socio-laboral y económica de la víctima a los efectos de la solicitud de abogado y procurador de oficio y beneficio de justicia gratuita, en los supuestos genéricos; y en los supuestos específicos determinados por la legislación, el derecho a justicia gratuita con independencia de existencia de recursos para litigar (por ejemplo, supuestos de violencia de género, terrorismo, trata de seres humanos, menores de edad y personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental víctimas de abusos).
- Asunto concreto, fecha, testigos y cualquier circunstancia en la que se cometió el hecho delictivo que pueda ser importante para la posterior atención a la víctima.
- En caso de que se haya iniciado un procedimiento penal, los datos concretos del mismo. Si existen otros procedimientos penales para poder identificarlos y diferenciar unos de otros, así como procedimientos civiles, administrativos o laborales que de forma transversal pudiesen tener relación tanto con el proceso penal como con las especiales circunstancias de vulnerabilidad de la víctima.
- Si la víctima dispone o no de abogado de oficio o particular. Se informará a la víctima de que el personal técnico de la OAVD no asume la representación de la víctima en ningún procedimiento.

- Cualquier circunstancia dato o documento que pueda aportar o que le afecte y pueda resultar relevante para la prestación de un asesoramiento completo y eficaz.

A fin de evitar la victimización secundaria, es conveniente recopilar previamente toda la información que podamos disponer, de forma que no sea necesario un nuevo “relato de los hechos”.

- Apertura de expediente de la persona que solicite la actuación de la OAVD.

El expediente incluirá una ficha con los datos personales, así como todos aquellos datos, informes y documentos que se consideren necesarios para prestar una adecuada información y un completo asesoramiento.

La ficha personal deberá ser firmada por la persona solicitante del servicio, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, además, y previa información de la finalidad y destino de los datos, se le ofrecerá la posibilidad de autorizar la cesión de sus datos al resto de organismos públicos y privados que participen en la atención a las víctimas del delito, en función de las necesidades de cada víctima.

En todo caso, el momento en que se recabe la autorización del tratamiento de datos para el expediente se realizará en función de las circunstancias físicas, psicológicas y emocionales en las que se encuentre la víctima.

En caso de no haber podido obtener la autorización del tratamiento de datos conforme a la Ley Orgánica anteriormente mencionada, la atención y actuaciones a la víctima se realizarán igualmente pero sin la apertura de un expediente⁷¹.

3.3.2 Evaluación

Para poder establecer las medidas de protección, asistencia y apoyo, atendiendo a las necesidades específicas de cada víctima, las instituciones competentes realizarán una evaluación individualizada inicial.

Muchos de los riesgos a los que se ve expuesta la víctima tras el delito dependen de sus circunstancias personales y de las particularidades del hecho delictivo, por ello debe realizarse la evaluación lo antes

⁷¹Mediante la aplicación informática de gestión de expedientes se obtiene la autorización para el tratamiento de datos. Será necesario obtenerlo para poder seguir atendiendo a la víctima con vinculación a un expediente.

posible, a efectos de determinar eficazmente los posibles riesgos y las medidas a adoptar para su asistencia y apoyo⁷².

La evaluación será realizada por las OAVD o por los órganos (de entre los enumerados en el punto siguiente) que contacten en primera instancia con la víctima.

3.3.2.1 Previa por otros órganos:

La evaluación individual inicial se realizará por parte de los y las profesionales que entablen el primer contacto con las víctimas, así:

- Durante la fase de investigación del delito, el/la Juez de Instrucción o de Violencia sobre la Mujer, sin perjuicio de la evaluación y resolución provisional que deberá realizar y adoptar el/la Fiscal, en sus diligencias de investigación o en los procedimientos sometidos a la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal de Menores, o los funcionarios/as de policía que actúen en la fase inicial de las investigaciones.
- Durante la fase de enjuiciamiento, el/la Juez o Tribunal a los que correspondiera el conocimiento de la causa⁷³.
- Sin perjuicio de lo que acuerden las autoridades judiciales o fiscales competentes, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la efectuarán en el momento de la denuncia, determinando sus necesidades de protección y con identificación, en su caso, de las víctimas vulnerables⁷⁴.

La información recabada en esta primera evaluación podrá ser trasladada a la OAVD sólo con el consentimiento previo e informado de la víctima.⁷⁵ Al tiempo que se informará a la víctima de la posibilidad de acudir a una OAVD.

72 Directiva 2012/29/UE del parlamento europeo y del consejo de 25 de octubre de 2012.

73 Artículo 23 y 24 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

74 Artículo 30.1 Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

75 Artículo 30.2 Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

3.3.2.2 Individual por la OAVD

Cuando el primer contacto de la víctima sea con las OAVD, las y los profesionales que las atiendan realizarán una evaluación individualizada para determinar sus necesidades de protección y asistencia. La evaluación se llevará a cabo de manera coordinada y teniendo en cuenta la información facilitada, en su caso, en la fase de acogida-orientación. En todo caso se estará a lo que pueda acordar la autoridad judicial o fiscal competente para la valoración de las necesidades de la víctima y la determinación de las medidas de protección⁷⁶.

A) Aspectos a considerar en la fase de evaluación:

1. Las características personales de la víctima: su situación personal y/o económica, así como las inquietudes y miedos que manifiesten, sus necesidades inmediatas, su edad, género, discapacidad o nivel de madurez.

Se prestará especial atención a las siguientes circunstancias y supuestos:

- A las víctimas con diversidad funcional necesitadas de especial protección y a las víctimas en situación de dependencia respecto a la persona agresora. En estos casos se velará por el respeto a los principios del interés superior de la persona con diversidad funcional, derecho a la información, no discriminación, derecho a la confidencialidad, la privacidad y el derecho a ser protegido.
- A las víctimas menores de edad, especialmente cuando los delitos hayan sido cometidos por sus familiares o las personas que los tengan a su cargo (por la necesaria celeridad en la adopción de medidas con respecto a las y los presuntos autores).
- A las víctimas necesitadas de especial protección o en las que concurren factores de especial vulnerabilidad. En estos supuestos se velará por el respeto a los principios del interés superior de la persona menor, derecho a la información, no discriminación, derecho a la confidencialidad, la privacidad y el derecho a ser protegido.
- En los supuestos en los que la víctima sea mujer, cuando esta circunstancia pueda dar lugar a algún tipo de desigualdad o haga necesaria una atención especializada, bien por la tipología del delito (violencia de género, violencia doméstica, delitos sexuales, etc.) o bien por las

⁷⁶ Artículo 30.2 Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

circunstancias socio-familiares y económicas de la víctima (maternidad reciente, lactancia, existencia de menores a su cargo, que la mujer haya sido víctima de violencia de género etc.).

- Las circunstancias de las víctimas que tengan la condición de migrante y, en particular, las de las víctimas inmigrantes en situación administrativa irregular, las de las personas solicitantes de asilo y/o refugiadas.

- A las víctimas mayores de 65 años, cuando esta circunstancia conlleve una especial vulnerabilidad, bien por la relación de la persona agresora con la víctima (como por ejemplo que se trate de su cuidador/a o de un familiar), bien por haberse producido un abuso de confianza o que el delito haya producido una grave situación de indefensión, desamparo o dificultades económicas.

2. La naturaleza del delito y la gravedad de los perjuicios causados a la víctima, así como el riesgo de reiteración del delito.

A estos efectos, se valoraran especialmente las necesidades de protección de las víctimas en los siguientes delitos:

- Delitos de terrorismo.
- Delitos cometidos por una organización criminal.
- Delitos de violencia de género.
- Delitos de violencia doméstica⁷⁷.
- Delitos de violencia sexista⁷⁸.
- Delitos contra la libertad o indemnidad sexual.
- Delitos de trata de seres humanos y de trata con fines de explotación sexual⁷⁹.
- Delitos de desaparición forzada.
- Delitos cometidos por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, por razones de género, de enfermedad o discapacidad.

⁷⁷ Separado de la VG conforme peticiones Asociaciones. Los supuestos no son los mismos: la violencia doméstica incluye como víctimas y agresores a sujetos distintos.

⁷⁸ Se entiende por violencia sexista todo acto de violencia física, sexual, psicológica, económica, estructural o espiritual, que se ejerza sobre una mujer, por el hecho de ser mujer, por una persona distinta de las enumeradas en los apartados 3 y 4.

⁷⁹ Añadido conforme a alegaciones de las asociaciones.

3. Las circunstancias en las que se ha cometido el delito, en particular, si se ha utilizado **fuerza o violencia en su ejecución**.

B) Objetivos de la fase de evaluación:

1. Detectar las necesidades concretas de cada víctima.
2. Valorar y, en su caso, solicitar cualquier medida necesaria para proteger la salud e integridad de la víctima.
3. Atender a las necesidades manifestadas por la víctima, así como su voluntad, respetando plenamente su integridad física, mental y moral.

C) Actuaciones de la fase de evaluación:

1. Elaboración del informe de evaluación. En este informe se plasmarán las necesidades concretas de la víctima y su estado general, determinando la existencia o no de situaciones de riesgo. Se valorará cualquier medida necesaria para proteger la salud e integridad de la víctima, y en su caso, se solicitará la adopción de medidas de protección.

Este Informe servirá de base para la elaboración de los planes de asistencia, trabajo e intervención individualizada.

2. Elaboración del informe para adoptar las medidas de protección, en caso de ser necesario, con el consentimiento previo e informado de la víctima. En este informe se propondrán las medidas que se estimen pertinentes para la asistencia y la protección de la víctima durante la fase de investigación y de enjuiciamiento⁸⁰.

El informe se remitirá con carácter reservado a la autoridad judicial o fiscal competente a fin de que puedan hacerse efectivas las medidas de protección.

En particular, podrá proponerse la adopción de las siguientes medidas:

⁸⁰ Recomendación del Consejo fiscal en su informe sobre el reglamento estatal, p. 25.

- a) Que se reciba declaración a la víctima lo antes posible, el menor número de veces y únicamente cuando resulte estrictamente necesario.
- b) Que la víctima pueda estar acompañada de una persona de su elección.
- c) Que se les reciba declaración en dependencias especialmente concebidas o adaptadas a tal fin.
- d) Que se les reciba declaración por profesionales que hayan recibido una formación especial para reducir o limitar perjuicios a la víctima, o con su ayuda.
- e) Que todas las tomas de declaración a una misma víctima le sean realizadas por la misma persona, salvo que ello pueda perjudicar de forma relevante el desarrollo del proceso o deba tomarse la declaración directamente por un/una Juez o un/una Fiscal.
- f) Que la toma de declaración, cuando se trate de delitos de violencia de género, de violencia doméstica, de delitos contra la libertad o indemnidad sexual y de delitos de trata con fines de explotación sexual, se lleve a cabo por una persona del mismo sexo que la víctima cuando ésta así lo solicite, salvo que ello pueda perjudicar de forma relevante el desarrollo del proceso o deba tomarse la declaración directamente por un/una Juez o Fiscal.
- g) Cualquier otra medida tendente a evitar el contacto visual de la víctima con el/la acusado/a. Esta medida, dado su objeto, también podrá proponerse para la fase de enjuiciamiento.

Cuando se trate de **víctimas menores de edad**, a fin de que pueda tomarse en consideración por el/la Fiscal en el momento de valorar la oportunidad de recabar del/la Juez o Tribunal la designación de un/a defensor/a judicial de la víctima para que la represente en la investigación y en el proceso penal, las OAVD indicarán expresamente en su informe la concurrencia, en su caso, de cualquiera de los siguientes supuestos:

- Que los representantes legales de la víctima menor de edad o con capacidad judicialmente modificada tengan con ella un conflicto de intereses, derivado o no del hecho investigado, que no permite confiar en una gestión adecuada de sus intereses en la investigación o en el proceso penal.
- Que dicho conflicto de intereses exista con uno de los progenitores y el otro no se encuentre en condiciones de ejercer adecuadamente sus funciones de representación y asistencia de la víctima menor o con capacidad judicialmente modificada.

- Que la víctima menor de edad o con capacidad judicialmente modificada no esté acompañada o se encuentre separada de quienes ejerzan la patria potestad o cargos tutelares.

Cuando existan dudas sobre la edad de la víctima y no pueda ser determinada con certeza, se presumirá que se trata de una persona menor de edad, a los efectos de lo dispuesto en la Ley.

Cualquier modificación relevante de las circunstancias en que se hubiera basado la evaluación individual de la víctima determinará una actualización de la misma y, en su caso, del informe remitido a la autoridad judicial o fiscal competente y los planes individualizados de asistencia de la víctima.

3. Elaboración de los planes de asistencia individualizados

Partiendo de las necesidades detectadas en la fase de evaluación se elaborarán los planes de asistencia individualizados para la adecuada atención y seguimiento de las víctimas. Los planes de asistencia individualizados se adaptarán a las necesidades de cada víctima.

Son tres: a) Plan de apoyo psicológico, b) Plan de apoyo jurídico y c) Plan de asistencia social.

Los planes se elaborarán cuando el o la profesional encargada del expediente lo considere necesario, en atención a las circunstancias personales de la víctima y a la gravedad del delito cometido. Además, teniendo en cuenta estas mismas circunstancias y necesidades, se aplicará uno u otro plan, e incluso los tres a la vez cuando así sea necesario, recogiendo, en este caso, las actuaciones realizadas por cada profesional en las distintas fases (acogida-orientación, información, intervención y seguimiento).

a. Plan de apoyo psicológico

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas elaborarán planes de apoyo psicológico cuando así lo requieran las circunstancias personales de la víctima y/o la gravedad del delito cometido y, en cualquier caso, para las víctimas especialmente vulnerables o necesitadas de especial protección.

El plan de apoyo psicológico tendrá como objetivo la recuperación psicológica y emocional de la víctima. En lo que respecta al proceso penal, uno de los principales objetivos del plan debe ser que las víctimas puedan seguir el proceso sin volver a vivenciar la angustia (y demás sentimientos negativos) padecida durante la comisión del delito o en momentos posteriores.

Otro de sus objetivos debe ser el de empoderar a la víctima fortaleciendo su autoestima y dotándola de herramientas para la toma de decisiones, en particular, de aquellas que tienen relación con medidas judiciales.

El plan de apoyo psicológico se realizará mediante la evaluación de las consecuencias físicas y psíquicas del delito, del clima que rodea a la víctima, del riesgo de sufrir nuevas agresiones y del ambiente familiar. También se valorará la capacidad de resiliencia.

b. Plan de apoyo jurídico

La finalidad del plan de apoyo jurídico es evitar que la víctima sufra indefensión o inseguridad durante los procesos judiciales. En concreto, este plan preverá las herramientas y actuaciones necesarias para minimizar la victimización secundaria de las víctimas, incluyendo la solicitud o adopción de las medidas oportunas para promover un ambiente de seguridad y confianza. Además se establecerán las medidas y actuaciones necesarias para que este proceso se desarrolle sin dilaciones indebidas y se garantice el cumplimiento de los derechos de las víctimas.

En la elaboración del plan de apoyo jurídico se tendrá en consideración:

- la evolución y tramitación del proceso objeto de la actuación,
- las resoluciones emitidas por el órgano judicial,
- las medidas solicitadas o adoptadas en favor de la víctima, especialmente aquellas que tengan como objetivo asegurar la seguridad e integridad de las mismas,
- la necesidad de solicitar asistencia jurídica gratuita,
- las circunstancias personales de la víctima,
- los daños y perjuicios causados y
- la gravedad del hecho delictivo.

c. Plan de asistencia social

El plan de apoyo social se realiza con el objetivo de ayudar a la víctima en su recuperación integral a través de actuaciones en el ámbito social-asistencial.

En la elaboración del Plan de apoyo social deben tenerse en cuenta las necesidades inmediatas detectadas por los profesionales que hayan asistido a la víctima así como las manifestadas por ésta. También deberán valorarse las circunstancias personales, familiares, socio-culturales, laborales o económicas que pudieran dificultar su recuperación integral, así como aquellas otras que las hagan especialmente vulnerables. Se informará a la víctima de aquellas ayudas sociales, asistenciales,

médicas, indemnizatorias, etc. a las que tiene derecho y se le ayudará en el proceso de solicitud de las mismas. En concreto, se tendrán en cuenta las necesidades de alojamiento, las económicas, de atención médica, terapéuticas, de reinserción social, de alimento, afectivas, educativas, etc.

Estos planes deben prever la colaboración y coordinación con otros servicios y organismos asistenciales (centros médicos, fundaciones, asociaciones, ONG's...), especialmente con aquellos de carácter local por su proximidad a la víctima.

Los planes de apoyo (psicológico, jurídico y social) deben ser flexibles, valorándose de forma periódica la evolución de la víctima y del procedimiento judicial. Para ello es imprescindible la realización de un correcto seguimiento a la víctima.

En aquellas oficinas donde no conste un profesional específico para realizar el plan de apoyo jurídico o psicológico o el plan de asistencia social, la coordinación provincial determinará qué profesional debe ejecutar dicha tarea.

La Conselleria competente en la materia revisará periódicamente el contenido, cumplimiento, adecuación y eficacia de los planes.

3.3.3. Información

En esta fase se realiza una actuación de información y asesoramiento personalizado. El personal técnico de las OAVD dará la información que precisa la víctima adaptada a sus circunstancias y condiciones personales, a la naturaleza del delito cometido y a los daños y perjuicios sufridos.

Esta información –que podrá facilitarse por escrito, de forma verbal (presencial o telefónicamente) o por medios electrónicos– comprenderá: la información general sobre sus derechos, así como el contenido de los planes de apoyo y asistencia individualizados elaborados para ellas.

La información debe transmitirse teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- La información será sistematizada por el personal técnico para su adecuada transmisión a la víctima, teniendo en cuenta sus circunstancias personales, así como la naturaleza del delito cometido, los daños y perjuicios sufridos y el momento procesal en que se halle⁸¹. En cualquier caso, la información transmitida debe ser concreta y detallada.

⁸¹ Artículo 7, 14 y 27 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito y artículo 5.1 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

- La información debe transmitirse en un lenguaje asequible, claro y sencillo⁸² para que la víctima la entienda, así como en un idioma que comprenda. Para ello será necesario contar con la colaboración de servicios de traducción e interpretación, incluyendo el lenguaje oficial de signos.
- La información será actualizada en cada fase del procedimiento, para garantizar a la víctima la posibilidad de ejercer sus derechos⁸³.
- A la víctima se le comunica que el personal de la OAVD presta un servicio gratuito y profesional de asesoramiento e información. No son sus abogados/as, ni le representan en el procedimiento penal.
- Se le informa sobre la posibilidad de aplicar los programas de acompañamiento y protección de víctimas y testigos, así como de cualquier otra actuación que pueda ser útil o beneficiarla.

La información a las víctimas es una de las principales funciones de las OAVD. Cada colectivo de profesionales deberá informar en relación con sus respectivos ámbitos de intervención y la misma se irá ofreciendo a lo largo de todas las fases.

La persona jurista será la encargada de coordinar esta fase y asegurar su correcta prestación.

3.3.4. Intervención

La cuarta fase, la de **Intervención**, supone la prestación por parte del personal de las OAVD de una serie de servicios concretos de asistencia integral y apoyo a la víctima.

En esta fase se pondrán en práctica los planes de apoyo y de asistencia individualizados elaborados para cada víctima durante la fase de evaluación y se ejecutarán las medidas concretas previstas en los mismos.

Entre otras, las intervenciones jurídicas, psicológicas y/o sociales, previstas en los planes individualizados podrán incluir:

⁸² Artículo 21.3 a del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

⁸³ Artículo 5.2 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y Artículo 21.3 a del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del Delito.

3.3.4.1 Acompañamientos

Este tipo de actuaciones se concretan en el acompañamiento activo de la víctima a juicio y otras diligencias o instancias. También incluyen, en su caso, la propuesta de acompañamiento de la persona designada por la víctima, así como el requerimiento a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para que acompañen a la víctima y sus familiares en casos de peligro para su integridad física o psicológica.

Se contempla también dentro de esta función la derivación del acompañamiento a los Cuerpos y Fuerzas de seguridad para el traslado de las víctimas a alojamientos o refugios seguros debido a un riesgo inminente.

El acompañamiento puede ser realizado por cualquiera de los profesionales que prestan asistencia a las víctimas, aunque éste se realizará preferentemente por psicólogos/as o juristas. La elección del profesional se hará atendiendo a las preferencias y características de la víctima y el destino, lugar o institución a la que haya que acompañarla.

El objetivo fundamental del acompañamiento a la víctima es evitar que el paso por los órganos judiciales le suponga un padecimiento añadido al hecho delictivo que ha sufrido.

Existe la posibilidad de que la víctima, siempre que así lo autorice el o la Juez competente, declare sin ser vista por la persona acusada. En estos supuestos, la persona de la OAVD encargada del expediente elevará a el o la Juez el informe de valoración pertinente para que la Fiscalía o la persona letrada que defiende a la víctima solicite la medida.

Además del acompañamiento activo esta actuación comprende:

- Informar a la víctima, de manera comprensible, del acto o diligencia en la que va a participar (asistencia a juicio, rueda de reconocimiento, declaración ante órgano judicial...).
- Utilizar los medios materiales y humanos necesarios para evitar la confrontación víctima-persona acusada.
- Cooperar con la Administración de Justicia para que las diligencias se lleven a cabo sin dilaciones innecesarias respetando los derechos y necesidades de la víctima.

El acompañamiento se realizará teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

- 1) Recepción de la víctima y de sus familiares o acompañantes.
 - 2) Apoyo emocional, que incluirá actuaciones como: atenuar el impacto que supone para la víctima verse forzada a revivir momentos no deseables, mentalizarla de que es absolutamente necesaria su colaboración en la persecución de la persona autora, infundirle confianza y seguridad en sí misma, reducir su nivel de ansiedad o disminuir el impacto que supone verse en un ambiente extraño.
 - 3) Completar la ficha personal del usuario/a en la aplicación informática de gestión, en caso de no disponer de datos de la víctima. Se harán constar los datos personales y todas las circunstancias a las que ya se ha hecho referencia.
 - 4) Informar de manera comprensible a la víctima de la diligencia que se va a practicar y el contenido de la actuación que se le va a prestar por parte de la OAVD.
 - 5) Comunicar al funcionario/a del órgano derivante que la persona que debe realizar la diligencia o declarar en el juicio se encuentra acompañada por un profesional de la OAVD y el lugar donde ésta se encuentra.
 - 6) Acompañamiento activo por un profesional de la OAVD al lugar donde se va a practicar la diligencia o se va a celebrar el juicio. Si la víctima está citada para intervenir en cualquier acto en el que también esté citada la persona denunciada o investigada y las circunstancias personales de ésta o la gravedad del delito cometido así lo requieran, se tomarán las precauciones necesarias para evitar o minimizar el contacto visual o físico entre la víctima y la persona agresora. El personal de la OAVD se pondrá en contacto con el/la funcionario/a correspondiente comunicándole que la víctima se encuentra en las dependencias de la Oficina a disposición del Juzgado.
- El acompañamiento por el personal de la OAVD se extenderá mientras dure la práctica de la diligencia o el juicio en cuestión.
- 7) Una vez haya concluido la diligencia o juicio, se acompañará a la víctima hasta el exterior de la sede judicial. En los supuestos en los que exista peligro para la integridad física o psicológica de la víctima incluso fuera de la sede judicial, se asegurará la protección de la víctima mediante la custodia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
 - 8) En aquellos supuestos en los que, por la gravedad del delito o las especiales circunstancias del mismo, se pueda prever que exista peligro para la víctima, el personal de la OAVD deberá ponerlo en conocimiento del órgano que derive y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, a los efectos que se adopten las medidas de protección necesarias.

3.3.4.2 Apoyo y actuaciones de carácter procesal

Antes de iniciar el proceso penal y, especialmente, durante su desarrollo, la persona encargada de prestar la atención jurídica deberá proporcionar la ayuda e información necesaria para que la víctima pueda participar de manera activa y consciente en todas sus fases⁸⁴.

Estas actuaciones se concretan, principalmente, en:

- Apoyo para participar en el proceso penal en el caso de no ser acusador privado. Informar de forma comprensible a la víctima de todas las resoluciones que se adopten y que afecten a sus derechos, así como la forma en que debe ejercitarlos.
- Apoyo para acceder a la justicia gratuita cuando corresponda.
- Solicitar al Juzgado que corresponda aquellas medidas de protección que sean convenientes para garantizar la integridad física y psíquica de la víctima.
- Informar a la víctima de los trámites del procedimiento penal, explicarle de forma comprensible el contenido de los documentos judiciales y administrativos, sus consecuencias y repercusiones, así como, los posibles recursos.
- Recibir determinadas resoluciones dirigidas a la víctima cuando ésta lo solicite y realizar las actuaciones que en su caso resulten precisas.
- Ayudar en la redacción de documentos y en la tramitación de los expedientes administrativos que deban tramitarse a favor de la víctima para que ésta pueda acceder a los derechos reconocidos en la legislación.
- Comunicación y explicación del contenido de las resoluciones dictadas en relación con la situación penitenciaria del acusado/penado.

3.3.4.3 Intervención psicológica

Este tipo de actuaciones incluyen la asistencia emocional, terapéutica y la intervención psicológica de las víctimas, adecuado para la superación de las consecuencias traumáticas del delito. Esta asistencia se desarrolla generalmente en dos fases:

⁸⁴ La función informadora del jurista es desarrollada en las páginas 23 y siguientes de este Protocolo.

Primera fase: dirigida a lograr que la víctima tenga el control general de su conducta. En ella se analizan los elementos que garantizan la integridad física y psíquica, facilitando la expresión de los sentimientos y el dominio cognoscitivo, realizando las adaptaciones conductuales e interpersonales más necesarias.

Segunda fase: en ella se analizan las consecuencias generadas por el delito, corrigiendo las posibles distorsiones y realizándose las intervenciones psicológicas y los tratamientos de larga evolución. Incluye los tratamientos específicos de síntomas postraumáticos.

Las actuaciones de la segunda fase se concretan en:

- La aplicación del plan de apoyo psicológico. Empoderamiento de la víctima y desarrollo de herramientas de toma de decisiones.
- El seguimiento del estado psicológico y emocional de la víctima durante el proceso penal y en relación con las medidas penitenciarias de la persona agresora.
- La información sobre la posibilidad de acceder a medidas de justicia restaurativa.

3.3.4.4 Coordinación y derivación a los recursos sociales

La fase de intervención desde el ámbito social incluye la coordinación y, en su caso, derivación a servicios sociales, instituciones, u organizaciones de asistencia a víctimas, públicas o privadas, con el objetivo de garantizar la recuperación integral de las mismas. Estas actuaciones incluyen la tramitación de un alojamiento seguro, de atención médica, de ayudas económicas o indemnizaciones, y otros derechos reconocidos a las víctimas. En este ámbito se presta especial atención a las necesidades derivadas de situaciones de invalidez, hospitalización, fallecimiento, desempleo, falta de recursos económicos, cargo de menores o personas de tercera edad, etc. y todas aquellas necesidades agravadas por la situación de vulnerabilidad o diversidad funcional de las víctimas.

3 3.5. Seguimiento

Se trata de la última fase de intervención de las OAVD. El seguimiento presencial y/o telefónico de la situación y evolución de la víctima debe realizarse durante todas las fases de prestación del servicio. Especialmente, y una vez finalizada la fase de intervención, se mantendrá el seguimiento una vez finalizado el juicio oral, mientras se ejecuta la sentencia y por un período de tiempo adecuado después

de la conclusión del proceso judicial, con independencia de que se conozca o no la identidad del infractor y del resultado del proceso, al objeto de verificar el cumplimiento de la resolución judicial, en el caso que se hubiese adoptado, o de asegurar la efectividad de sus derechos y detectar otras necesidades de la víctima. Este seguimiento se realizará de forma coordinada con otros servicios que las asistan, como los servicios sociales municipales y todos los recursos a los que se haya derivado a la víctima.

En los supuestos en los que la persona agresora ingrese en prisión y exista peligro para la integridad física o psicológica de la víctima o de sus familiares, el seguimiento se mantendrá durante un tiempo prudencial tras su salida definitiva de prisión.

Se considerarán de especial riesgo para la víctima y su familia (incluyendo a los hijos e hijas menores de ésta) los periodos de permiso o salida provisional de prisión de la persona agresora. En estos casos se realizará un seguimiento más intenso de la víctima y, en caso de ser necesario, se solicitarán las medidas de protección pertinentes.

Este seguimiento será más intenso en los casos en los que se trate de víctimas especialmente vulnerables, menores de edad, víctimas que han sufrido un delito de naturaleza sexual o víctimas de violencia de género y doméstica.

4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Para mejorar el funcionamiento de las Oficinas y adaptar sus funciones a las necesidades de las víctimas, mejorando así la atención y asistencia a las mismas, este protocolo establece un sistema de evaluación del funcionamiento de las Oficinas, de las normas por las que se rigen, así como de las medidas y demás instrumentos de asistencia a las víctimas.

El sistema de evaluación incluye las siguientes medidas: informes periódicos de las OAVD a la Dirección General competente, realización de una memoria anual, creación de una Comisión de seguimiento y evaluación dentro de la propia Dirección General con participación de personas expertas e interesadas en la materia, realización de visitas periódicas a las Oficinas, existencia de buzones de quejas y sugerencias para las personas usuarias de los servicios, así como de cualquier otra que, una vez iniciada la actividad, se considere oportuno y necesario establecer.

4.1. Informes de las OAVD

Estos informes indicarán todos aquellos aspectos que la Dirección General considere relevantes, a fin de lograr una evaluación continuada del funcionamiento de las oficinas que permita conocer en cada momento las necesidades de asistencia y protección a las víctimas. Estos informes deberán incluir al menos los datos estadísticos previstos en el apartado 2.5.2 de este protocolo⁸⁵.

Estos informes, junto con la memoria anual, servirán para mejorar el sistema de protección de las víctimas y para adoptar nuevas medidas que garanticen su eficacia⁸⁶.

Por otro lado, el Estatuto de la Víctima del Delito recoge como una de las funciones del Ministerio de Justicia evaluar anualmente el funcionamiento de las instituciones, mecanismos y garantías de asistencia a las víctimas del delito. En este sentido, los datos obtenidos y las necesidades detectadas a nivel autonómico serán comunicadas al organismo pertinente, realizándose una colaboración activa⁸⁷. Por otro lado, también se colaborará de forma estrecha con el Consejo Asesor Estatal, tal y como se prevé en el artículo 10 del Real Decreto 1109/2015 de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

Los colectivos profesionales especializados en el trato, atención y protección de la víctima participarán en estos sistemas⁸⁸ de evaluación del funcionamiento de asistencia a las víctimas.

4.2. Otras formas de evaluación y seguimiento

a) Realización de reuniones de coordinación o de trabajo y visitas periódicas a las OAVD por parte de miembros de la Dirección General competente a los efectos de evaluar y mejorar el trabajo del personal

85 Artículo 14.2 del Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito: a) El número de víctimas que han solicitado asistencia y las asistidas, distinguiendo entre adultos y menores, y el sexo, b) Tipo de víctima por delito sufrido, c) Tipo de asistencia y actuaciones realizadas, d) Las derivaciones principalmente las de la policía y de los letrados de la Administración de Justicia y e) El número de víctimas que han sido derivadas a servicios de mediación.

86 Artículos 14.3 y 14.4 del Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

87 Disposición adicional primera de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

88 Artículo 32 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

técnico, los protocolos de actuación, así como favorecer que las relaciones con los demás órganos, instituciones y operadores sea adecuada, en beneficio de la atención integral de las víctimas.

b) Existencia en cada oficina de un buzón de quejas y sugerencias para que las personas usuarias del servicio puedan realizar de forma nominal o anónima aportaciones para mejorar el funcionamiento de las OAVD o para realizar una queja sobre el funcionamiento de la oficina o de otros organismos, entidades, y/o profesionales que hayan intervenido en su asistencia.

Las OAVD podrán sistematizar las quejas y sugerencias y las entregarán al órgano de seguimiento que le corresponda. Todas las quejas se realizarán en papel numerado, entregando copia a la persona interesada y se archivarán adecuadamente durante el tiempo que se estime apropiado, y cómo mínimo durante el periodo de 1 año.

c) La jefatura de servicio competente junto con las y los coordinadores provinciales realizarán reuniones periódicas para la evaluación y seguimiento del presente protocolo.

REFERENCIAS:

a) Normativa

- Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual
- Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Ayuda a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad sexual.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de Protección de las víctimas de la violencia doméstica.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.
- Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana
- Ley 23/2014, de Reconocimiento mutuo de resoluciones penales en la UE (orden europea de protección)
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

- Ley 42/2015, de 5 de octubre, de reforma de la Ley 1/2000, de 7 enero, de Enjuiciamiento Civil, Disposición final tercera modificando la Ley 1/1996, de 10 enero, de asistencia jurídica gratuita.
- Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.
- Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se regula la red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas de Delito.
- Directiva 2012/29/UE del Parlamento y del Consejo de 25 de octubre de 2012 por la que se establecen las normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2201/220/JAI del Consejo

b) Convenios, acuerdos y protocolos institucionales

- Convenio de Colaboración, de fecha 28 de noviembre de 2013, entre el Consejo General del Poder Judicial, la Generalitat, la Fundación FAVIDE, la Universitat de Valencia, la Fiscalía Provincial de Valencia, el Colegio de Abogados de Valencia, el Colegio Oficial de Psicólogos de la Comunitat Valenciana y la Asociación Profesional de Criminólogos de la Comunitat Valenciana, para el desarrollo de un PROYECTO PILOTO DE MEDIACION PENAL INTRAJUDICIAL EN LA CIUDAD DE VALENCIA. (publicado en el DOCV núm. 7208, de 6 de febrero de 2014, mediante Resolución de 30 de enero de 2014, de la directora general del Secretariado del Consell y Relaciones con Les Corts)
- Acuerdo Interinstitucional, entre la Generalitat, la Delegación del Gobierno en la Comunitat Valenciana, la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, la Fiscalía de la Comunitat Valenciana y el Consejo Valenciano de Colegios de Abogados, por el que se aprueba el Protocolo para la coordinación de las actuaciones en materia violencia de género en la Comunitat Valenciana, de 21 de noviembre de 2014.
- Guía práctica para la aplicación del Estatuto de la Víctima en los Juzgados de Valencia (2016).

c) Otros

- Informe del Consejo Fiscal sobre proyecto de real decreto por el que se aprueba el reglamento de las Oficinas de Asistencia a las víctimas y se implementan otras medidas en desarrollo del estatuto jurídico de la víctima del delito. Fiscalía General del Estado.
- Dossier sobre la Idoneidad de la figura de la Criminóloga/o en las Oficinas de Atención a las Víctimas (2016), Ilustre Colegio Oficial de Criminólogos.