
LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS EN EL MARCO DEL ESTATUTO DE LA VÍCTIMA DEL DELITO Y DE SU REAL DECRETO DE DESARROLLO

Rosa Delia Blanco Terán

**Responsable de la Unidad de Asistencia a las Víctimas del Ministerio de Justicia.
Subdirección General de Coordinación y Organización Territorial de la
Administración de Justicia.**

**DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE
JUSTICIA.**

MINISTERIO DE JUSTICIA

Mario García Martínez

**Jefe de Servicio de la Unidad de Asistencia a las Víctimas del Ministerio de
Justicia.**

**Subdirección General de Coordinación y Organización Territorial de la
Administración de Justicia.**

**DIRECCIÓN GENERAL DE RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN DE
JUSTICIA.**

MINISTERIO DE JUSTICIA

RESUMEN:

Análisis de las funciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito en el nuevo marco normativo configurado por el Estatuto de la víctima del delito, aprobado por la **Ley 4/2015, de 27 de abril y por 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**, destacando el impulso que la aprobación de la nueva normativa ha supuesto para una mejor redefinición de sus funciones. Se describe el itinerario que se realiza en las Oficinas durante la asistencia a las víctimas del delito, en particular a las víctimas de violencia de género, relacionando las distintas actuaciones con los preceptos correspondientes de la nueva normativa.

I. ANTECEDENTES

La aprobación de la **Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito**, mediante la que se transpone **la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del 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, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo**, requiere el desarrollo de algunas de las previsiones recogidas en el citado Estatuto, con la finalidad de garantizar la efectividad de los derechos que en él se recogen, así como una regulación de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas.

Como es sabido, el Estatuto de la víctima del delito aglutina en un sólo texto legislativo el catálogo de derechos de la víctima, de un lado transponiendo las directivas de la Unión Europea en la materia y, de otro, recogiendo la particular demanda de la sociedad española.

Pero no basta con establecer únicamente un catálogo de derechos, sino que, además, es imprescindible garantizar que los mismos son efectivos. Para ello es necesaria la máxima colaboración institucional, implicando a las distintas Administraciones Públicas, al Poder Judicial, a los colectivos de profesionales y víctimas y a todas aquellas personas que de alguna manera tienen relación directa o indirecta con las víctimas de delitos. No hay que olvidar que en los procedimientos penales las víctimas acaban recurriendo a Administraciones e instituciones muy diferentes: a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para interponer la denuncia, a las instituciones sanitarias en los casos de daño físico o psicológico para recibir el debido tratamiento, a los juzgados y tribunales en los que se va a juzgar el posible delito cometido, a la Administración General del Estado en caso de tener derecho a ayudas económicas, a los ayuntamientos y comunidades autónomas con motivo de las derivaciones a los servicios sociales, etc.

De ahí la importancia de dotar a las instituciones de protocolos de actuación y de procedimientos de coordinación y colaboración, así como de impulsar la existencia y actuación de oficinas especializadas que proporcionen a las víctimas información de todos sus derechos y coordinen las actuaciones de las distintas instituciones con el fin de conseguir una asistencia integral. Este es el primordial papel de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito en España.

II. CREACIÓN DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito fueron creadas como desarrollo de la **Ley 35/95, de 11 de diciembre, de ayudas de asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, y el 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**, que desarrolla la citada Ley.

Por su parte, la aprobación 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**, ha supuesto el establecimiento de la normativa reguladora de referencia para las Oficinas de Asistencia a las Víctimas que desarrolla las previsiones contempladas sobre las mismas en el Estatuto de la víctima del delito.

Asimismo, el capítulo V del Real Decreto 1109/2015 desarrolla las funciones de la **Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional (artículo 33 del Real Decreto 1109/2015)**.

Según el artículo 15 del Real Decreto 1109/2015, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito se configuran como un **servicio multidisciplinar de atención a las necesidades de la víctima, de carácter público y gratuito**. El Ministerio de Justicia determinará la regulación, organización, dirección y control de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas dependientes en su ámbito territorial, que se configurarán como **unidades administrativas**. En aquellas comunidades autónomas que hayan asumido el traspaso de medios materiales y personales de la Administración de Justicia, la organización de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas dependerá de la comunidad autónoma, si bien la misma deberá garantizar el cumplimiento de los derechos que se desarrollan en el Estatuto de la víctima del delito y en el Real Decreto 1109/2015.

El artículo 16 del Real Decreto 1109/2015 determina la **creación y ámbito territorial de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas**. Así, con respecto a la **creación**, se establece que, mediante Orden del Ministro de Justicia, que determinará su ámbito de actuación territorial, se crearán las Oficinas de Asistencia a las Víctimas dependientes del Ministerio de Justicia. Las restantes Oficinas se crearán por las comunidades autónomas con competencias asumidas en materia de Administración de Justicia.

El **ámbito territorial de las OAV** se ajusta a los siguientes criterios:

- Se procurará la existencia de al menos una Oficina dentro de cada provincia.
- Cuando dentro de una misma provincia se haya implantado más de una oficina, la Orden de creación determinará su ámbito de actuación

- Se procurará que la sede física sea cercana a la ubicación de los órganos judiciales del orden jurisdiccional penal o de la Fiscalía.

Cuando el delito se cometa en una provincia distinta a la residencia de la víctima, está podrá elegir entre acudir a los servicios de la Oficina de su domicilio o del lugar donde se ha producido el delito.

En cuanto a los **objetivos de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas**, el **artículo 17 del Real Decreto 1109/2015** dispone que tienen como objetivo general prestar una asistencia integral, coordinada y especializada a las víctimas como consecuencia del delito y dar respuesta a las necesidades específicas en el ámbito jurídico, psicológico y social.

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas están integradas por un gestor o gestora y un psicólogo o psicóloga.

III. CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS QUE SE PRESTA EN LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS

En general, las víctimas, tanto directas como indirectas (**artículo 2 del Estatuto de la víctima del delito y 13 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre**) que pueden ser atendidas en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas corresponden a cualquiera de los casos tipificados como delitos en nuestro Código Penal.

Asimismo, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas estarán obligadas a atender a cualquier persona que acuda a ellas a consultar sus posibles derechos. Es más, **el acceso a los servicios de apoyo a las víctimas no se condicionará a la presentación previa de una denuncia (artículo 13, párrafo tercero del Real Decreto 1109/2015)**, pues en muchos casos es la Oficina la que tiene que apoyar a la víctima en el procedimiento a seguir para la interposición de la denuncia (sobre todo en casos de violencia de género o doméstica).

Por otra parte, también se ha de tener en cuenta que las Oficinas han de ofrecer una asistencia especial a las **víctimas vulnerables**: los menores, las mujeres víctimas de violencia de género, las personas mayores, las personas con discapacidad, las víctimas de trata de seres humanos con fines de explotación sexual y laboral y las víctimas de terrorismo, así como aquellas personas que, por razón de raza, orientación sexual, religión y exclusión social, puedan experimentar una mayor vulnerabilidad.

Esta especial protección es consecuencia de la aplicación de la **Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del**

Consejo, así como de la **Directiva 2011/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 abril de 2011, relativa a la prevención y lucha contra la trata de seres humanos y a la protección de las víctimas y por la que se sustituye la Decisión Marco 2002/629/JAI del Consejo.**

IV. FUNCIONES

De conformidad con lo establecido por el **artículo 28 del Estatuto de la víctima del delito**, desarrollado, a su vez, por el **artículo 19 del Real Decreto 1109/2015**, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas prestarán una asistencia que incluirá como mínimo:

- Elaboración de planes de asistencia individualizados para la atención a víctimas.
- Información general sobre sus derechos y, en particular, sobre la posibilidad de acceder a un sistema público de indemnización.
- Información sobre los servicios especializados disponibles que puedan prestar asistencia a la víctima, a la vista de sus circunstancias personales y la naturaleza del delito de que pueda haber sido objeto.
- Asesoramiento sobre los derechos económicos relacionados con el proceso, en particular, el procedimiento para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios sufridos y el derecho a acceder a la justicia gratuita.
- Apoyo emocional a la víctima y asistencia terapéutica, garantizando una asistencia psicológica adecuada para la superación de las consecuencias traumáticas del delito.
- Asesoramiento sobre el riesgo y la forma de prevenir la victimización secundaria o reiterada, o la intimidación o represalias.
- La coordinación de los diferentes órganos, instituciones y entidades competentes para la prestación de servicios de apoyo a la víctima.
- La coordinación con Jueces, Tribunales y Ministerio Fiscal para la prestación de los servicios de apoyo a las víctimas.

Además, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas realizarán una valoración de sus circunstancias particulares, especialmente de la posible vulnerabilidad, con la finalidad de determinar qué medidas de asistencia y apoyo deben ser prestadas a la víctima, entre las que se podrán incluir:

a) La prestación de apoyo o asistencia psicológica, incluyendo la elaboración del plan de apoyo psicológico en el caso de víctimas especialmente vulnerables o necesitadas de especial protección, previsto en el artículo 32 del Real Decreto 1109/2015.

b) Acompañamiento a juicio.

c) Información sobre los recursos psicosociales y asistenciales disponibles y, si la víctima lo solicita, derivación a los mismos.

d) Medidas especiales de apoyo que puedan resultar necesarias cuando se trate de una víctima con necesidades especiales de protección.

e) La derivación a servicios de apoyo especializados.

Asimismo, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas prestarán apoyo a los servicios de justicia restaurativa y demás procedimientos de solución extraprocesal que legalmente se establezcan (**artículo 29 del Estatuto de la víctima del delito**). En particular, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas informarán sobre alternativas de resolución de conflictos con aplicación, en su caso, de la mediación y de otras medidas de justicia restaurativa, siempre que sea posible de acuerdo a la ley para el delito correspondiente. En este punto, se ha de tener en cuenta que la **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**, prohíbe la mediación en los asuntos relacionados con la violencia de género.

Otras funciones desarrolladas específicamente en el Real Decreto 1109/2015 (**artículo 19**) son las siguientes:

- Elaboración de informes de acuerdo con las normas científicas y de manera independiente.
- La difusión, tanto a la sociedad en general como a determinados colectivos sociales especialmente vulnerables, de la propia existencia de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas y de sus funciones.
- La sensibilización de los colectivos y organismos que trabajan con víctimas, así como la promoción, organización y participación en las acciones formativas que consideren necesarias.
- La cooperación con estudios e investigaciones sobre diferentes aspectos de la victimización a partir de los resultados de la intervención de las Oficinas.
- El acercamiento de la justicia a la ciudadanía promoviendo la comprensión de sus actuaciones.
- La aplicación de las medidas de organización y gestión que faciliten el acceso rápido al servicio prestado, así como la coordinación con otros entes e instituciones, primando en esa labor los principios de interdisciplinaridad y proximidad al ciudadano.
- El desempeño de la función de ventanilla única en relación con la asistencia a las víctimas de delitos.

V. MODELO DE ACTUACIÓN

El modelo de atención o intervención asistencial que llevan a cabo las Oficinas de Asistencia a las Víctimas implican dos tipos de actuaciones:

- Actuaciones enmarcadas en un **modelo de asistencia de carácter general e individualizado para cada víctima**, sean directas o indirectas.
- Actuaciones orientadas a la creación y desarrollo de una **red de coordinación con todos los servicios competentes para la asistencia a las víctimas**.

1. LA ASISTENCIA GENERAL INDIVIDUALIZADA

Según el **artículo 20 del Real Decreto 1109/2015**, la Oficina de Asistencia a la Víctima asistirá a la víctima en las áreas jurídica, psicológica y social, con el fin último de minimizar la victimización primaria y evitar la secundaria.

Para realizar esta asistencia las Oficinas realizarán planes de asistencia individualizados y se coordinarán con todos los servicios competentes en atención a las víctimas para prestarles una asistencia múltiple y diversa en las áreas jurídica, psicológica y social.

Sin perjuicio de lo que acuerden las autoridades judiciales o fiscales competentes, **la Oficina de Asistencia a las Víctimas realizará una evaluación individualizada de la víctima (artículo 30 del Real Decreto 1109/2015)** que atenderá a las necesidades manifestadas por la misma, así como a su voluntad y respetará plenamente su integridad física, mental y moral. Asimismo, la evaluación determinará la forma de prevenir y evitar las consecuencias de la victimización primaria, reiterada y secundaria, la intimidación y las represalias.

Además, la Oficina de Asistencia a las Víctimas estará en todo caso 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 protección.

La **evaluación individual** tendrá especialmente en consideración los siguientes aspectos:

- Las características personales de la víctima, su situación, necesidades inmediatas, género, discapacidad y nivel de madurez. En particular, valorará:
 - Si se trata de una persona con discapacidad.
 - Si existe una relación de dependencia entre la víctima y el supuesto autor del delito.

- Si se trata de víctimas menores de edad
- Si se trata de víctimas necesitadas de especial protección o en las que concurren factores de especial vulnerabilidad.

En ambos casos, se tomará en cuenta su opinión e intereses, así como sus circunstancias personales y se velará especialmente por el respeto a los principios del interés superior del menor o de la persona con discapacidad necesitada de especial protección.

- 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 valorarán especialmente las necesidades de protección de las víctimas en determinados delitos como:
 1. Delitos de terrorismo.
 2. Delitos cometidos por una organización criminal.
 3. Delitos cometidos sobre el cónyuge o sobre persona que esté o haya estado ligada al autor por una análoga relación de afectividad, aun sin convivencia, o sobre los descendientes, ascendientes o hermanos por naturaleza, adopción o afinidad, propios o del cónyuge o conviviente (violencia de género y doméstica).
 4. Delitos contra la libertad o indemnidad sexual.
 5. Delitos de trata de seres humanos.
 6. Delitos de desaparición forzada.
 7. 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.

- Las circunstancias del delito, en particular, si se trata de delitos violentos.

Tras el proceso de evaluación individualizada, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas podrán realizar un **informe de evaluación individualizada** (artículo 31 del Real Decreto 1109/2015), con el consentimiento previo e informado de la víctima, que será remitido con carácter reservado a la autoridad judicial o fiscal competente para adoptar las medidas de protección.

En este informe, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas podrán proponer las medidas que se estimen pertinentes para la asistencia y protección de la víctima durante la fase de investigación, especialmente cuando se trate de personas con discapacidad necesitadas de especial protección, de otras víctimas vulnerables o de menores.

En particular, podrá proponerse la adopción de las siguientes **medidas de protección (artículo 25 del Estatuto de la víctima del delito – medidas en la fase de investigación – desarrollado por el artículo 31 del Real Decreto 1109/2015)**:

- 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, cuando se trate de víctimas de violencia de género o doméstica, de delitos contra la libertad e indemnidad sexual o de víctimas de trata con fines de explotación sexual, se lleven 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 Juez o un Fiscal.
- f) Cualquier otra medida tendente a evitar el contacto visual de la víctima con el acusado (esta medida también podrá proponerse para la fase de enjuiciamiento).

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.

La **asistencia general e individualizada** es un proceso continuo que estará dividido en las siguientes fases:

- A. FASE DE ACOGIDA Y ORIENTACIÓN.**
- B. FASE DE INFORMACIÓN.**
- C. FASE DE INTERVENCIÓN.**
- D. FASE DE SEGUIMIENTO.**

A. FASE DE ACOGIDA Y ORIENTACIÓN.

En la fase de acogida y orientación se informará, desde una perspectiva global, de las actuaciones que debe realizar la víctima, de los problemas a los que se puede enfrentar y de las posibles consecuencias.

Con carácter general se realizará a través de una entrevista, presencial o telefónica, donde se utilizará un lenguaje claro y sencillo (**artículo 26 del Real Decreto 1109/2015**). La entrevista tiene como fin que la víctima plantee sus problemas y necesidades para, de este modo, poder orientarla, analizar posibles intervenciones de otros recursos y, en caso de que se considere procedente, efectuar la derivación a los mismos.

En el caso de las víctimas de violencia de género esta fase es crucial y decisiva para el desarrollo de las etapas posteriores de la asistencia.

En multitud de ocasiones las mujeres víctimas de violencia de género que acuden a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas precisan de un apoyo emocional suplementario que contribuya a minimizar los efectos traumáticos de la violencia sufrida.

En estos casos es bastante habitual que exista una implicación emocional entre la mujer víctima y el presunto agresor, por lo que, con frecuencia, es necesario llevar a cabo una actuación previa de la propia Oficina para apoyar a la víctima en la toma de decisión sobre la interposición de la denuncia contra el presunto agresor.

Con respecto a los motivos que con más frecuencia aducen las mujeres víctimas de violencia de género para tomar la decisión de no denunciar al presunto agresor, son los siguientes:¹

- **Diversos miedos de la víctima:** al maltratador y sus reacciones, al proceso judicial, a no ser creídas sobre todo en los casos en los que no hay lesiones físicas visibles, a que la protección que les ofrezcan no sea efectiva, a perder a sus hijos, a no poder salir adelante ellas solas, a no tener medios económicos para poder atender a sus hijos, a no encontrar empleo, a que las traten de modo prejuicioso por haberse mantenido en la relación. Sienten incertidumbre e inseguridad ante situaciones nuevas que no saben si podrán controlar. El miedo al cambio que sienten casi todas las personas se acentúa en las mujeres víctimas de violencia de género por la precariedad psicológica que una situación de violencia continuada les produce, unida a la necesidad de tomar una decisión muy compleja.
- **No conceder suficiente importancia a la violencia de género sufrida.**

¹ MENCHÓN PALACIOS, Pilar, ARTACHO SÁNCHEZ, Ana Isabel, CASTELLANOS MUÑOZ, Pablo, HOLGADO MENCHÓN, Margarita, BELLIDO ROJAS, José y MUÑOZ CLEMENTE, Nuria. **Estudio sobre la inhibición a denunciar de las víctimas de violencia de género** [en línea], Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, 2015 [Consultado el 3 de octubre de 2016]. NIPO: 680-15-106-4. Disponible en: http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/violenciaEnCifras/estudios/investigaciones/2015/pdf/Inhibicion_Denunciar_VictimasVG.pdf

- **Vergüenza a reconocer las cosas que han tolerado:** denunciar implica reconocer que han sido víctimas de violencia de género. Además, todas coinciden en que nunca contarían determinadas cosas delante de un Tribunal.
- **No querer perjudicar al agresor:** las víctimas quieren evitar las repercusiones negativas que una denuncia pueda tener en el status social y laboral del agresor. Muchas no quieren sentirse responsables de su ingreso en prisión ni que sus hijos o familia se lo reprochen. En general, no quieren hacer daño al maltratador, sino únicamente poder vivir tranquilas.
- **No quieren complicar las cosas, quieren terminar con la violencia de género y estar tranquilas:** piensan que denunciando la situación se complica y prefieren soluciones alternativas a la vía penal.

B. FASE DE INFORMACIÓN.

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas deben velar porque las víctimas estén informadas de todos y cada uno de sus derechos, facilitando, con ello, que puedan ejercitarlos de la manera más adecuada.

a) Derechos de Información.

La regulación del derecho a la información está recogida en el Estatuto de la víctima del delito y, en consecuencia, la Oficina de Asistencia a las Víctimas ha de garantizar este derecho. **El artículo 5 del Estatuto (desarrollado por el artículo 27 del Real Decreto 1109/2015)** establece que toda víctima tiene derecho, desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios, incluyendo el momento previo a la presentación de la denuncia, a recibir, sin retrasos innecesarios, información adaptada a sus circunstancias y condiciones personales y a la naturaleza del delito cometido y de los daños y perjuicios sufridos, sobre los siguientes extremos:

- Medidas de asistencia y apoyo disponibles, sean médicas, psicológicas o materiales, y procedimiento para obtenerlas, incluyendo, cuando resulte oportuno, información sobre las posibilidades de obtener un alojamiento alternativo.
- Derecho a denunciar y, en su caso, el procedimiento para interponer la denuncia.
- Procedimiento para obtener asesoramiento y defensa jurídica y, en su caso, condiciones en las que pueda obtenerse gratuitamente.
- Posibilidad de solicitar medidas de protección y, en su caso, procedimiento para hacerlo.
- Indemnizaciones a las que pueda tener derecho y, en su caso, procedimiento para reclamarlas.
- Servicios de interpretación y traducción disponibles.

- Procedimiento por medio del cual la víctima pueda ejercer sus derechos en el caso de que resida fuera de España.
- Recursos que puede interponer contra las resoluciones que considere contrarias a sus derechos.
- Datos de contacto de la autoridad encargada de la tramitación del procedimiento y cauces para comunicarse con ella.
- Servicios de justicia restaurativa disponibles, en los casos en que sea legalmente posible.
- Supuestos en los que pueda obtener el reembolso de los gastos judiciales y, en su caso, procedimiento para reclamarlo.
- Derecho a ser informada sin retrasos innecesarios de la fecha, hora y lugar del juicio, así como del contenido de la acusación dirigida contra el infractor.
- Derecho a efectuar una solicitud para ser notificada de las resoluciones a las que se refiere el **artículo 7 del Estatuto de la víctima del delito**. Además, la víctima tiene derecho a dejar sin efecto esta solicitud y a solicitar que dichas resoluciones también se comuniquen a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas.
- Derecho a obtener una copia de la denuncia, debidamente certificada.
- Derecho a la asistencia lingüística gratuita y a la 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 denuncia.
- Derecho de las víctimas de delitos de violencia de género a ser notificadas de las resoluciones a que se refieren las **letras c) y d) del apartado 1 del artículo 7 del Estatuto de la víctima del delito** (esto es, las resoluciones que acuerden la prisión o posterior puesta en libertad del infractor, así como la posible fuga del mismo y las resoluciones que acuerden la adopción de medidas cautelares personales o que modifiquen las ya acordadas, cuando hubieran tenido por objeto garantizar la seguridad de la víctima), sin necesidad de que lo soliciten, salvo que manifieste su deseo de no recibir dichas notificaciones.
- Derecho al período de reflexión en garantía de los derechos de la víctima en casos de catástrofes, calamidades públicas u otros sucesos que hubieran producido un número elevado de víctimas que impiden a los abogados y procuradores 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 víctima.
- Derecho a que se le comunique la resolución de sobreseimiento y la posibilidad de recurrir.
- 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 víctima.

- Derecho a facilitar al Juez o Tribunal 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 acordado.
- La información sobre los servicios especializados disponibles que puedan prestar asistencia a la víctima, así como los recursos psicosociales y asistenciales disponibles.

C. FASE DE INTERVENCIÓN.

La fase de intervención supone abordar de una manera específica los distintos problemas que pueda presentar la víctima y que sean consecuencia del delito sufrido, desde una perspectiva jurídica, psicológica, social y económica y, en todo momento, de una manera coordinada, evitando, en la medida de lo posible, sucesivas derivaciones a servicios de atención y asistencia que provoquen una victimización secundaria.

En particular, pueden clasificarse las actuaciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas según el tipo de intervención en:

a) Intervenciones jurídicas.

El **artículo 21 del Real Decreto 1109/2015** dispone que las Oficinas de Asistencia a las Víctimas prestarán la atención jurídica y, en concreto, facilitarán 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 y el tipo de servicios u organizaciones a las que puede dirigirse para recibir apoyo.

La atención jurídica será en todo caso general del desarrollo de proceso y la manera de ejercitar los distintos derechos, ya que la orientación y asistencia jurídica del caso concreto corresponde a quien asuma la asistencia letrada.

Las principales actuaciones derivadas de esta atención jurídica son:

- **La información a las víctimas:** las víctimas desde el primer contacto y durante todo el procedimiento recibirán información actualizada sobre los derechos que asisten a lo largo del proceso, con lenguaje sencillo y asequible.
- **El estudio y, en su caso, propuesta de aplicación de las medidas generales de protección,** conforme a lo previsto en el Estatuto de la víctima del delito.

En cumplimiento de lo establecido en el **artículo 11 del Estatuto de la víctima del delito**, referido a la participación activa de la víctima en el proceso penal, los Tribunales están obligados a realizar el *ofrecimiento formal de acciones*, y por ello las Oficinas deben aclarar a las víctimas lo que significa ese trámite y las ventajas e inconvenientes de ejercitar las distintas acciones. En definitiva, se tratará de hacer a la víctima una traducción del lenguaje jurídico y de las opciones que tiene.

La Oficina también debe informar que, en lo referido a la solicitud de representación en el proceso judicial, la víctima podrá solicitar que le asignen de oficio un abogado o abogada y un procurador o procuradora.

Además, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas informarán del derecho a la asistencia jurídica gratuita a las víctimas y les brindarán apoyo para facilitar su solicitud. En este sentido, el **artículo 16 del Estatuto de la víctima del delito**, en lo que respecta a la Justicia gratuita, dispone que las víctimas podrán presentar sus solicitudes de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita no solo ante el funcionario o autoridad que les facilite la información sobre el procedimiento para obtener asesoramiento y defensa jurídica (**artículo 5.1.c) del Estatuto**) sino también ante las Oficinas de Asistencia a las Víctimas que las remitirán al Colegio de Abogados que corresponda. En el caso de las víctimas de violencia de género, se estará a lo dispuesto en el **Protocolo de Actuación y Coordinación de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Abogados ante la Violencia de Género regulada en la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**.

Asimismo, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, en el caso de menores y en delitos contra la libertad sexual, deberán tomar las medidas oportunas y pedir apoyo, sobre todo para facilitar que las víctimas no se vean obligadas a repetir sus declaraciones. Además, se tendrán en consideración, en su caso, las medidas propuestas para los menores en el informe de evaluación individualizada realizado por la propia Oficina de Asistencia a las Víctimas, ya mencionadas con anterioridad.

Finalmente, y **con respecto a las mujeres extranjeras víctimas de violencia de género**, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas deberán asegurarse que la víctima conoce los efectos que produce la concesión de una orden de protección para su situación en España, en particular en el caso de las mujeres extranjeras en situación irregular que pueden solicitar, desde el momento en que se haya dictado a favor de la mujer una orden de protección o emitido informe del Ministerio fiscal en el que se aprecie la existencia de indicios de violencia de género, una autorización de residencia temporal y trabajo por circunstancias excepcionales. Además, se informará tanto de la no incoación del procedimiento administrativo sancionador por encontrarse irregularmente en territorio español como de la suspensión del procedimiento administrativo sancionador que se hubiera, a su vez, incoado por la comisión de dicha

infracción con anterioridad a la denuncia o, en su caso, de la suspensión de la ejecución de las órdenes de expulsión o de devolución que se hubieran acordado.

b) **Intervenciones médico-psicológicas.**

Según establece el **artículo 22 del Real Decreto 1109/2015**, la asistencia psicológica que las Oficinas ofrecen a las víctimas supone:

- La evaluación y el tratamiento de 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.
- Entre los factores a evaluar están: 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, así como las variables asociadas al hecho delictivo, entre las que se encuentran el impacto directo del delito, los trastornos ocasionados por el delito, el riesgo de reincidencia y 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, conforme a lo previsto en el Estatuto de la víctima del delito.

El **artículo 28 del Real Decreto 1109/2015** dispone que la asistencia terapéutica psicológica y el tratamiento psicológico de las víctimas en el ámbito del proceso penal que llevarán a cabo las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, en principio, se realizarán en dos fases:

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

Con carácter general, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas pueden realizar todo el proceso, ya que, como se ha indicado con anterioridad, están dotadas de un psicólogo o psicóloga.

Asimismo, recordar que cuando la víctima solicite una orden de protección, el psicólogo o psicóloga de la Oficina de Asistencia a las Víctimas, en los casos más graves, establecerá un plan de apoyo psicológico o emocional de la víctima (previsto por el **artículo 32 del Real Decreto 1109/2015**). También se podrá establecer el plan de apoyo sin pedir la orden de protección cuando se considere necesario, dada la vulnerabilidad de la víctima.

c) Intervenciones económicas.

Las víctimas del delito disponen de las ayudas establecidas en la **Ley 35/1995 de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual**, que serán solicitadas en los casos y siguiendo el procedimiento previsto por el **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**.

Con respecto a las ayudas económicas, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas tienen principalmente una función informativa y de ayuda en la tramitación de las peticiones.

Por otra parte, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, en el marco de la **Directiva 2004/80/CE del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre indemnización a las víctimas de delitos**, desempeñan la función de 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 (**artículo 24 del Real Decreto 1109/2015**). El procedimiento de actuación en estas situaciones será el establecido en el **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**.

Con respecto a las **víctimas de violencia de género**, la **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**, reconoce una serie de **derechos económicos**, de los cuales las Oficinas de Asistencia a las Víctimas darán cumplida información:

- **Ayuda prevista en el artículo 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**, que es compatible con las previstas en la **Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual** e incompatible con otras ayudas que cumplan la misma finalidad, así como con la participación en el **programa de Renta activa de inserción**.

- **Renta activa de inserción**, regulada en el **Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo.**
- **Anticipos por impago de pensiones alimenticias**, previstos en el **Real Decreto 1618/2007, de 7 de diciembre, sobre Organización y Funcionamiento del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos** y garantizados a través del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos.
- **Prioridad en el acceso a viviendas protegidas y residencias públicas para mayores**. Este derecho se ha reconocido en el **artículo 28 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género**, en la **Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social** y en el **Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se regula el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria y la regeneración y renovación urbanas, 2013-2016.**

d) **Intervenciones socio-asistenciales.**

Según establece el **artículo 23 del Real Decreto 1109/2015**, la intervención social supone la coordinación y, en su caso, derivación a servicios sociales 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.

En el caso de las víctimas de violencia de género, es importante que las Oficinas de Asistencia a las Víctimas realicen una intervención orientada a detectar situaciones de violencia con respecto a los menores, hijas e hijos de las víctimas de violencia de género, derivando los casos, si se estima conveniente, a los servicios de asistencia a las víctimas provinciales o locales que cuenten con programas específicos de atención a menores víctimas de violencia de género.

En el caso de que la víctima de violencia de género precise, por sus circunstancias y situación familiar, un recurso habitacional y solicite el ingreso en una casa de acogida, se realizará un seguimiento con los datos que aporten los servicios psicosociales de estos centros (casas de acogida, pisos tutelados, centros de emergencia, etc.), observándose en todo caso lo establecido por el **Acuerdo de 21 de julio de la Conferencia Sectorial de Igualdad por el que se aprueba el Protocolo de derivación entre las Comunidades Autónomas para la coordinación de sus redes de centros de acogida para las mujeres víctimas de la violencia de género y de sus hijos e hijas.**

D. FASE DE SEGUIMIENTO.

La fase de seguimiento intenta analizar la situación jurídica, médico-psicológica, socio-asistencial y económica de la víctima tras el delito en distintos periodos de tiempo.

El **artículo 29 del Real Decreto 1109/2015** establece que las Oficinas de Asistencia a las Víctimas realizan el seguimiento de la víctima, especialmente de las más vulnerables, a lo largo de todo el proceso penal y por un período de tiempo adecuado después de su conclusión, con independencia de que se conozca o no la identidad del infractor y del resultado del proceso.

Así, en función de la situación de la víctima, se deberá establecer cuál es el momento adecuado del seguimiento.

2. CREACIÓN DE LA RED DE COORDINACIÓN ASISTENCIAL

La segunda actuación prioritaria de las Oficinas, dentro del modelo de atención o intervención asistencial, es la creación de la **Red de Coordinación asistencial** pues, como se ha señalado, una parte de la asistencia se realiza por el propio personal de la Oficina de Asistencia a las Víctimas y otra parte se lleva a cabo a través de la derivación a servicios especializados.

En este sentido, el **artículo 34 del Real Decreto 1109/2015** establece que el Ministerio de Justicia, o las comunidades autónomas con competencias en justicia, podrán coordinar las actuaciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas con los diferentes órganos o entidades competentes que prestan asistencia a las víctimas, con este fin podrán realizar convenios de colaboración y protocolos.

Podrán impulsar, asimismo, la colaboración con redes públicas y privadas que asisten a las víctimas, entre otras con:

- Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y las Policías Autonómicas.
- 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 las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y en las Direcciones Insulares.
- 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.

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas podrán mantener reuniones periódicas con los organismos, instituciones y entidades relacionados anteriormente para optimizar la asistencia de las víctimas particulares, efectuando, en su caso, el seguimiento de las víctimas vulnerables y asegurando su papel de punto de acceso coordinador o ventanilla única.

Con respecto a **las relaciones con los equipos psicosociales de la Administración de Justicia**, en el caso de víctimas de violencia de género, las evaluaciones médico-forenses referidas a este tipo de víctimas se realizarán siguiendo lo dispuesto en el **Protocolo médico-forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género** y deben ser realizadas siempre por estos equipos, limitándose la función de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas a prestar asistencia o apoyo.

En lo que se refiere a **las relaciones con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado**, en el ámbito de la asistencia y protección a las víctimas de violencia de género, se estará a lo dispuesto por el **Protocolo para la implantación de la Orden de protección de las víctimas de violencia doméstica** y por el **Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género**.

Finalmente, en lo relativo a **los cauces de colaboración con otros servicios o departamentos públicos o privados que participan en la asistencia a las víctimas**, en particular a las víctimas de violencia de género, destacar que el modelo de asistencia prestado desde las Oficinas a las víctimas se realizará en coordinación con todos los servicios que asisten a las mismas a nivel local y provincial.

En el marco de la asistencia a las víctimas de violencia de género, resulta imprescindible que las Oficinas de Asistencia a las Víctimas aseguren una necesaria coordinación con la **Red Nacional de Unidades de Violencia sobre la Mujer**, establecida por la **Instrucción Conjunta de los Ministerios de Justicia, del Interior, de Hacienda y Administraciones Públicas, de Empleo y Seguridad Social y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, sobre el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, que constituyen la Red Nacional de Unidades de Violencia sobre la Mujer**.

Las Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer y las Unidades de Violencia sobre la Mujer tienen como función principal la derivación a los recursos disponibles para las víctimas en cada provincia y comunidad autónoma, así como colaborar en el seguimiento de los perfiles de mayor vulnerabilidad con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y de ámbito local, especialmente en los casos de víctimas que hayan solicitado orden de protección.

3. OTRAS ACTUACIONES DE LAS OAV PARA CUMPLIR LAS FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

El **artículo 39 del Real Decreto 1109/2015** regula la función de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas con respecto a la recopilación de los datos estadísticos que deberá incluir al menos:

- El número de víctimas que han solicitado asistencia y las asistidas, distinguiendo entre adultos y menores, y el sexo.
- Tipo de víctima por delito sufrido.
- Tipo de asistencia y actuaciones realizadas.
- Las derivaciones principalmente las de la policía y de los letrados de la Administración de Justicia.
- El número de víctimas que han sido derivadas a servicios de mediación.

Por último, el **artículo 40 del Real Decreto 1109/2015** establece que las Oficinas de Asistencia a las Víctimas realizarán un seguimiento de cada caso individual, que se documentará en los correspondientes archivos o registros. Asimismo, realizarán una memoria anual de la que se dará traslado al Ministerio de Justicia, o en su caso, a las comunidades autónomas con competencia en la materia.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- ✓ **Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.** Boletín Oficial del Estado núm. 101, de 28 de abril de 2015.

- ✓ **Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del 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, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo [en línea].** [Consultado el 3 de octubre de 2016].
Disponible en:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=celex:32012L0029>

- ✓ **Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.** Boletín Oficial del Estado núm. 296, de 12 de diciembre de 1995.

- ✓ **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.** Boletín Oficial del Estado núm. 126, de 27 de mayo de 1997.

- ✓ **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.** Boletín Oficial del Estado núm. 312, de 30 de diciembre de 2015.

- ✓ **Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del Consejo [en línea].** [Consultado el 3 de octubre de 2016].
Disponible en:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=URISERV%3Ajl0064>

- ✓ **Directiva 2011/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 abril de 2011, relativa a la prevención y lucha contra la trata de seres humanos y a la protección de las víctimas y por la que se sustituye la Decisión Marco 2002/629/JAI del Consejo [en línea].** [Consultado el 3 de octubre de 2016].
Disponible en:
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=uriserv%3Ajl0058>

- ✓ **Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.** Boletín Oficial del Estado núm. 313, de 29 de diciembre de 2004.

- ✓ **MENCHÓN PALACIOS, Pilar, ARTACHO SÁNCHEZ, Ana Isabel, CASTELLANOS MUÑOZ, Pablo, HOLGADO MENCHÓN, Margarita, BELLIDO ROJAS, José y MUÑOZ CLEMENTE, Nuria. Estudio sobre la inhibición a denunciar de las víctimas de violencia de género [en línea].** Delegación del Gobierno para la Violencia de Género, 2015. [Consultado el 3 de octubre de 2016]. NIPO: 680-15-106-4.
Disponibile en:
http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/violenciaEnCifras/estudios/investigaciones/2015/pdf/Inhibicion_Denunciar_VictimasVG.pdf

- ✓ **Real Decreto 1369/2006, de 24 de noviembre, por el que se regula el programa de renta activa de inserción para desempleados con especiales necesidades económicas y dificultad para encontrar empleo.** Boletín Oficial del Estado núm. 290, de 5 de diciembre de 2006.

- ✓ **Real Decreto 1618/2007, de 7 de diciembre, sobre organización y funcionamiento del Fondo de Garantía del Pago de Alimentos.** Boletín Oficial del Estado núm. 299, de 14 de diciembre de 2007.

- ✓ **Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.** Boletín Oficial del Estado núm. 116, de 15 de mayo de 2013.

- ✓ **Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, por el que se regula el Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria y la regeneración y renovación urbanas, 2013-2016.** Boletín Oficial del Estado núm. 86, de 10 de abril de 2013.

- ✓ **Resolución de 9 de junio de 2015, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad de 21 de julio de 2014, por el que se aprueba el protocolo de derivación entre centros de acogida para las mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas.** Boletín Oficial del Estado núm. 161, de 7 de julio de 2015.

- ✓ **Protocolo médico-forense de valoración urgente del riesgo de violencia de género [en línea].** [Consultado el 3 de octubre de 2016].
Disponibile en: <http://www.poderjudicial.es/cgpi/es/Temas/Violencia-domestica-y-de-genero/Guias-y-Protocolos-de-actuacion/Protocolos/>

- ✓ **Protocolo para la implantación de la Orden de protección de las víctimas de violencia doméstica [en línea].** [Consultado el 3 de octubre de 2016].
Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia-domestica-y-de-genero/Guias-y-Protocolos-de-actuacion/Protocolos/>

- ✓ **Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de coordinación con los órganos judiciales para la protección de las víctimas de violencia doméstica y de género [en línea].** [Consultado el 3 de octubre de 2016].
Disponible en: <http://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia-domestica-y-de-genero/Guias-y-Protocolos-de-actuacion/Protocolos/>

- ✓ **Instrucción Conjunta de los Ministerios de Justicia, del Interior, de Hacienda y Administraciones Públicas, de Empleo y Seguridad Social y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, sobre el funcionamiento de las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares, que constituyen la Red Nacional de Unidades de Violencia sobre la Mujer [en línea].** [Consultado el 3 de octubre de 2016].
Disponible en:
<http://www.violenciagenero.msssi.gob.es/instituciones/unidades/docs/InstruccionConjunta2013.pdf>