



GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA LA  
EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA DE  
LAS VÍCTIMAS Y LA ELABORACIÓN DE  
INFORMES DE VULNERABILIDAD POR  
PARTE DE LAS OFICINAS DE  
ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL  
DELITO

## Índice

<b>I. INTRODUCCIÓN.</b> .....	4
<b>II. OBJETIVO DE LA GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA LA EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA DE LAS VÍCTIMAS Y LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE VULNERABILIDAD POR PARTE DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO.</b> .....	5
<b>III. MARCO NORMATIVO.</b> .....	6
<b>IV. RECOMENDACIONES, PROTOCOLOS Y GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS.</b> .....	7
<b>V. EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA DE LA VÍCTIMA:</b> .....	8
<b>1. Concepto y tipos de evaluación:</b> .....	8
<b>1.1 Consideraciones generales:</b> .....	9
<b>1.2 Evaluación individualizada inicial o previa:</b> .....	9
<b>1.3 Evaluación individualizada desde la OAVD.</b> .....	10
<b>2. Objetivos y aspectos a considerar en la evaluación:</b> .....	10
<b>3. Actuaciones tras la fase de evaluación:</b> .....	11
<b>3.1 Elaboración del informe de evaluación individualizada.</b> .....	11
<b>3.2 Elaboración del informe para adoptar las medidas de protección.</b> .....	11
<b>VI. COORDINACIÓN DE LAS OAVD CON LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO, POLICÍAS AUTONÓMICAS, SERVICIOS SOCIALES, ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS, ASI COMO CON LOS JUZGADOS, FISCALÍA E INSTITUTOS DE MEDICINAL LEGAL Y CIENCIAS FORENSES.</b> ...	14
<b>VII. RECOMENDACIONES FINALES.</b> .....	17
<b>VIII. ANEXOS: MODELOS DE INFORMES.</b> .....	18

El Grupo de trabajo para la elaboración de la *Guía de recomendaciones para la evaluación individualizada de las víctimas y la elaboración de informes de vulnerabilidad por parte de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD)*, constituido en el seno del Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas en fecha 11 de noviembre de 2022, ha elaborado la presente Guía de recomendaciones.

El Grupo de trabajo indicado ha contado con la participación de las siguientes personas expertas:

*Dña. Nora Garcia Miguel, Trabajadora Social en el Servicio de Asistencia a la Víctima - Biktimari Laguntzeko Zerbitzua (SAV – BLZ), Euskadi, dependiente del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales – Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Saila, del Gobierno Vasco – Eusko Jaurlaritza.*

*Dña. Amaya Torre Borreguero, Jurista en el Servicio de Asistencia a la Víctima - Biktimari Laguntzeko Zerbitzua (SAV – BLZ), Euskadi, dependiente del Departamento de Igualdad, Justicia y Políticas Sociales – Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Saila, del Gobierno Vasco – Eusko Jaurlaritza.*

*Dña. Lúdia Serratusell Salvadó, Jefa del Área de Reparación y Atención a la Víctima, dependiente de la Dirección General de Ejecución Penal a la Comunidad y Justicia Juvenil del Departamento de Justicia, Derechos y Memoria de la Generalitat de Catalunya.*

*Dña. Elena Ezama García-Ciaño, Coordinadora de Equipos Psicosociales. Viceconsejería de Justicia. Consejería de Presidencia de Asturias.*

*Dña. Bárbara Romo Sabando, Responsable de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito de La Rioja.*

*Dña. María Carmen Macaya Goitia, Jefa de Sección de víctimas y menores infractores (La Rioja).*

*Dña. Sofía Alberca Pérez, Jefa del Servicio de Gestión y Coordinación de las OAVD. Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública. Generalitat Valenciana.*

*Dña. Francisca Broseta Arnal, Jefa de Unidad de Coordinación de las OAVD. Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública. Generalitat Valenciana.*

*Dña. Izaskun Gartzaron Zudaire, Jefa de Sección de Asistencia a Víctimas del Delito y colaboración con Órganos Judiciales. Servicio Social de Justicia (Navarra).*

*Dña. María Jesús Juárez Lozano, Jefa de División de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, Consejería de Justicia de la Comunidad de Madrid.*

*D. Javier López Gutiérrez, D. Tomás Fernández Villazala y D. Carlos Javier Máñez Cortinas, responsables de la Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio (ONDOD), dependiente de la Dirección General de Coordinación y Estudios de la Secretaría de Estado de Seguridad (Ministerio del Interior).*

*Dña. Pilar Muniesa Tomás, Responsable del Área de Sistema Estadístico y Atención a Víctimas – Dirección General de Coordinación y Estudios de la Secretaría de Estado de Seguridad (Ministerio del Interior).*

*Dña. Macarena Gámir Linares, Subdirectora General de Coordinación Interinstitucional en violencia de género, Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género (Ministerio de Igualdad).*

*Dña. Belén Gallo García, Vocal Asesora de la Unidad de Apoyo, Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género (Ministerio de Igualdad).*

*Dña. Nuria Arnaiz de Guezala, fiscal de la Fiscalía de la Comunidad de Madrid. Representante de la Fiscalía General del Estado.*

*D. Fernando Chacón Fuertes, Catedrático de Psicología Social de la Universidad Complutense de Madrid. Vocal adjunto a la Presidencia de la Junta de Gobierno del Consejo General de la Psicología de España.*

*Dña. Lara Gavilán García, Referente Estatal del Programa de Mujeres en dificultad social, Cruz Roja Española.*

*Dña. Yolanda Gutiérrez García, fiscal y asesora en la Dirección General para el Servicio Público de Justicia (Ministerio de Justicia).*

*D. Mario García Martínez - Jefe de Área, Responsable de la Unidad de Asistencia a las Víctimas (Subdirección General de Cooperación y Coordinación Territorial de la Administración de Justicia - Ministerio de Justicia), Coordinador de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito dependientes del Ministerio de Justicia y Secretario del Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas (dirección y coordinación de los trabajos de elaboración de la Guía).*

## I. INTRODUCCIÓN.

Toda víctima del delito tiene derecho a recibir asistencia integral y especializada, que tenga en cuenta sus circunstancias individuales, lo que permitirá minimizar los efectos perniciosos derivados del proceso judicial iniciando cuanto antes su recuperación física y/o emocional. Ello implica, como se desprende de la exposición de motivos de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, que deberá ofrecerse a la víctima del delito un servicio que cumpla las siguientes máximas y premisas:

*“Las actuaciones han de estar siempre orientadas a la persona, lo que exige una evaluación y un trato individualizado de toda víctima, sin perjuicio del trato especializado que exigen ciertos tipos de víctimas.”*

“la máxima colaboración institucional (...) no sólo a las distintas Administraciones Públicas, al Poder Judicial y a colectivos de profesionales y víctimas, sino también a las personas concretas que, desde su puesto de trabajo, tienen contacto y se relacionan con las víctimas y, en último término, al conjunto de la sociedad. Por ello, es tan necesario dotar a las instituciones de protocolos de actuación y de procedimientos de coordinación y colaboración, como también el fomento de oficinas especializadas (...) y de la sensibilización que el trato a la víctima comporta (...).”

El Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas, órgano consultivo con alta representación nacional, creado en virtud del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, que desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, tiene entre otras funciones, la encomendada de asesorar sobre el funcionamiento de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas (en adelante, OAVD) y promover la elaboración de Protocolos de actuación.

En cumplimiento de su función de asesoramiento, constituyó el Grupo de trabajo para la evaluación individualizada de las víctimas y la elaboración de informes de vulnerabilidad por parte de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, ello consciente de la importancia de adaptar el proceso penal a la víctima del delito, sobre todo cuando la víctima presente factores de vulnerabilidad. Y, asimismo, sobre la base de la necesidad de situar a la víctima en el centro del sistema, para poder ofrecerle una respuesta integral y coordinada por parte de los y las profesionales e instituciones que se encuentran en contacto con la víctima durante el proceso penal e incluso antes de la incoación del mismo.

Esta Guía de recomendaciones tiene el anhelo de contribuir a la humanización de la justicia frente a la rigidez y las formalidades propias de todo proceso judicial, a través del papel encomendado a las OAVD por el Estatuto de la víctima del delito mediante el adecuado cumplimiento de las funciones de

asistencia, apoyo y acompañamiento a la víctima que tienen legalmente asignadas.

## II. OBJETIVO DE LA GUÍA DE RECOMENDACIONES PARA LA EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA DE LAS VÍCTIMAS Y LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE VULNERABILIDAD POR PARTE DE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO.

Esta guía de recomendaciones tiene como objetivo principal fijar un conjunto de directrices comunes a las OAVD de todo el territorio nacional que garantice la realización de unas actuaciones mínimas e imprescindibles, homogéneas e igualitarias para toda víctima de un delito, con independencia del lugar donde se encuentre la víctima, evitando disparidades que puedan generar situaciones injustas e indeseadas.

Asimismo, la presente guía de recomendaciones, aspira a ser complemento y herramienta de trabajo para la efectividad de los derechos reconocidos a las víctimas del delito y el debido cumplimiento de la legislación estatal y autonómica en esta materia, para que todas las OAVD ofrezcan a las víctimas del delito y a sus familias, una respuesta especializada, adaptada a las circunstancias individuales de la víctima, durante la prestación del servicio de asistencia y acompañamiento por parte de su propio personal a lo largo de todo el procedimiento judicial.

Por último, resaltar la importancia de la adecuada coordinación de las OAVD con los demás operadores jurídicos y profesionales intervinientes en el sistema de atención y protección a las víctimas, que alcanza a los Juzgados y Tribunales de Justicia, Fiscalía, Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses y equipos técnicos forenses, así como a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Autonómicas y Locales, y asimismo con otros operadores y servicios más allá del ámbito procesal, como son los servicios sociales especializados y entidades públicas o privadas, y todo ello a fin de reducir la victimización secundaria a la que se ve sometida la víctima cada vez que tiene que recordar y contar de nuevo el suceso traumático vivido al que se enfrenta.

En definitiva, las presentes recomendaciones permitirán que todas las víctimas del delito, cuando se dirijan a las OAVD, reciban a lo largo del proceso penal un servicio de atención integral, de acompañamiento y de protección, especializado y debidamente coordinado con las demás autoridades e instituciones implicadas. Y todo ello, sin perjuicio de la aplicación complementaria de otras guías de buenas prácticas o protocolos sectoriales aprobados en cada ámbito profesional y de aquellos otros elaborados por las Comunidades Autónomas según sus propias políticas legislativas y partidas presupuestarias.

### **III. MARCO NORMATIVO.**

#### **1. Normativa internacional y europea:**

- Declaración Universal de los Derechos Humanos adoptada y aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el 10 de diciembre de 1948 en París.
- Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, hecho en Roma, el 4 de noviembre de 1950.
- Resolución 40/34 de la Asamblea General de la ONU, de 29 de noviembre de 1985, que recoge la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder.
- Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea aprobada el 7 de diciembre de 2000.
- Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños contra la explotación y el abuso sexual firmado en Lanzarote el 25 de octubre de 2007.
- Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica hecho en Estambul en 2011.
- 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.

#### **2. Normativa nacional y autonómica:**

- Ley de Enjuiciamiento Criminal, aprobada mediante Real Decreto de 14 de septiembre de 1882.
- Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- 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 Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la violencia de género.
- Ley 4/20015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.
- 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 donde se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.
- Ley 8/2021, de 2 de junio, por la que se reforma la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.
- Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

#### IV. RECOMENDACIONES, PROTOCOLOS Y GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS.

##### 1. **Ámbito internacional y europeo:**

- Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad (Cumbre Judicial Iberoamericana, 2008). Estas Reglas formulan recomendaciones para el acceso a la justicia a quienes prestan sus servicios en el sistema judicial.
- Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa a los Estados miembros, de 28 de junio de 1985, sobre la *Posición de la víctima en el marco del derecho penal y del proceso penal*.
- Guía del proyecto europeo EVVI (Evaluación de Víctimas).



## 2. **Ámbito estatal y autonómico:**

- Guía de Recomendaciones para las OAVD en la Asistencia a Víctimas en la Infancia y Adolescencia (2019).
- Protocolo de Coordinación entre los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses y las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito del Ministerio de Justicia para la Atención a la Víctima de Violencia de Género (2021).
- Guía de recomendaciones para las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito en el ámbito de atención a las víctimas de delitos de odio (2022).
- Protocolo de Atención y derivación de las víctimas de violencia de género entre las Oficinas de Asistencia a las Víctimas y los servicios sociales y los servicios especializados de las Comunidades Autónomas (2022).
- Instrucción (Policial) 1/2017, de 24 de abril de 2017, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se actualiza el "Protocolo de Actuación Policial con Menores".
- «Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para los Delitos de Odio y conductas que vulneran las normas legales sobre discriminación», aprobado en 2014 y modificado en los años 2015 y 2020, este último año mediante Instrucción (Policial) 4/2020, de 21 de julio de 2020, de la Secretaría de Estado de Seguridad.
- Guía de buenas prácticas para la denuncia de los delitos de odio, confeccionada por la Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio (ONDOD), dependiente de la Dirección General de Coordinación y Estudios de la Secretaría de Estado de Seguridad (Ministerio del Interior).
- Guía de actuación con víctimas de delitos de odio con discapacidad del desarrollo, confeccionada por la Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio (ONDOD), dependiente de la Dirección General de Coordinación y Estudios de la Secretaría de Estado de Seguridad (Ministerio del Interior).
- Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.

## v. **EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA DE LA VÍCTIMA:**

### 1. **Concepto y tipos de evaluación:**

Las víctimas del delito tienen derecho a una evaluación individual de sus características y circunstancias personales a fin de determinar sus necesidades especiales de protección, además de la actualización de las medidas en función de las nuevas circunstancias (artículo 23 del Estatuto de la víctima del delito).

### 1.1 Consideraciones generales:

Para establecer las medidas de protección, asistencia y apoyo de las víctimas, atendiendo a las necesidades específicas de cada una de ellas y a los efectos de determinar eficazmente los posibles riesgos a los que se ven expuestas las víctimas tras el delito, las instituciones competentes realizarán una evaluación individualizada inicial que atenderá en todo momento a las circunstancias personales de la víctima y a las particularidades del hecho delictivo sufrido, pudiendo actualizarse según se presenten nuevas circunstancias que puedan cambiar las necesidades iniciales registradas.

Considerando quién sea la autoridad u organismo con el que tenga el primer contacto la víctima del delito y dependiendo del momento en que se realice la evaluación individualizada, se puede diferenciar, por un lado, la evaluación inicial realizada con carácter previo, durante la fase de investigación, enjuiciamiento y en sede policial y, por otro, la evaluación propiamente dicha realizada por las OAVD.

### 1.2 Evaluación individualizada inicial o previa:

#### *a. Fase de investigación del delito.*

Durante esta fase, la evaluación individualizada se realizará por la autoridad judicial de Instrucción o de Violencia sobre la Mujer, sin perjuicio tanto de la evaluación y resolución provisional que deberá realizar y adoptar el Ministerio Fiscal como de la evaluación que se realizará en sede policial en la fase inicial de las investigaciones.

#### *b. Fase de enjuiciamiento.*

Durante esta fase, la evaluación individualizada se realizará por la autoridad judicial o Tribunal a los que correspondiera el conocimiento de la causa.

#### *c. Evaluación en sede policial.*

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas con competencias efectuarán la evaluación individualizada inicial en el momento de la denuncia, que determinará sus necesidades de protección y se identificarán

las víctimas vulnerables que pudieran existir, todo ello sin perjuicio de lo que acuerden las autoridades judiciales y fiscales competentes.

En esta primera evaluación se informará a la víctima de la posibilidad de acudir a una OAVD. Asimismo, toda la información recabada en esa primera evaluación podrá ser trasladada a la OAVD únicamente con el consentimiento previo e informado de la víctima.

### 1.3 Evaluación individualizada desde la OAVD.

Cuando la víctima del delito acuda a las OAVD, el equipo de profesionales de las OAVD realizará una evaluación individualizada para determinar sus necesidades de protección y asistencia.

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 protección.

## 2. Objetivos y aspectos a considerar en la evaluación:

- Los objetivos de la evaluación serán fundamentalmente la identificación de las necesidades concretas de la víctima, la valoración y, en su caso, solicitud de las medidas que se consideren necesarias para la protección de la víctima y, finalmente, la atención específica a las necesidades de la víctima, tanto las detectadas en la evaluación como aquellas manifestadas por la víctima, teniendo en cuenta en todo momento su voluntad, respetando plenamente la integridad física, mental y moral de la misma y preservando el derecho a la intimidad y la protección de los datos personales recogidos.
- Las características personales de la víctima, en particular su situación personal y/o económica, necesidades inmediatas, edad, género, discapacidad o nivel de madurez, considerando especialmente a aquellas víctimas necesitadas de una especial protección o en las que se identifiquen factores de especial vulnerabilidad.<sup>1</sup>
- 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 delitos<sup>2</sup> como terrorismo, delitos cometidos por una organización criminal,

---

<sup>1</sup> Serán tenidas en consideración todas aquellas características que, aplicadas al caso concreto, sean necesarias para el examen individualizado de la vulnerabilidad de las víctimas. Tratándose del género o de la orientación sexual, particularmente, se podrá tener en cuenta la identidad de género o la orientación sexual con la que se identifica la víctima, si para el caso concreto se estima relevante.

<sup>2</sup> En virtud de las distintas modificaciones del Código Penal, se entienden incluidos los motivos recogidos por el artículo 22.4 del citado texto normativo, en su redacción actual: delitos cometidos por motivos

violencia de género o violencia doméstica, delitos contra la libertad sexual, trata de seres humanos con fines de explotación sexual y/o laboral, o matrimonios forzados (especialmente tratándose de mujeres víctimas de violencias machistas), delitos de desaparición forzada, delitos cometidos por motivos racistas, antisemitas, antigitanos u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, edad, orientación o identidad sexual, por razones de género, de aporofobia o de exclusión social, de enfermedad o discapacidad.

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

### 3. Actuaciones tras la fase de evaluación:

#### 3.1 Elaboración del informe de evaluación individualizada.

Para la realización de la evaluación individualizada de la víctima se seguirán las consideraciones indicadas en el apartado anterior y se elaborará un informe según el modelo incluido en el apartado IX de la presente Guía.

#### 3.2 Elaboración del informe para adoptar las medidas de protección.

Una vez completada la evaluación individualizada de la víctima, según lo indicado en el apartado anterior, en caso de ser necesario, las OAVD podrán realizar un informe 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 podrán proponerse las medidas que se estimen pertinentes para la asistencia y la 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:

- a) Que se reciba declaración a la víctima lo antes posible, el menor número de veces y únicamente cuando resulte estrictamente necesario.

---

racistas, antisemitas, antigitanos u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias de la víctima, la etnia, raza o nación a la que pertenezca, su sexo, edad, orientación o identidad sexual o de género, razones de género, de aporofobia o de exclusión social, la enfermedad que padezca o su discapacidad. Asimismo, se incluye el discurso de odio (artículo 510 del Código Penal) y los delitos de discriminación.

- 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 al desarrollo del proceso o deba tomarse la declaración directamente por la autoridad judicial o fiscal.
- f) Que la toma de declaración, cuando se trate de delitos de violencia de género o de violencia doméstica, de delitos contra la libertad sexual y de delitos de trata con fines de explotación sexual y/o laboral, o matrimonios forzados (especialmente cuando se trate de mujeres víctimas de violencias machistas), 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 declaración directamente por la autoridad judicial o fiscal.
- g) Cualquier otra medida tendente a evitar el contacto visual de la víctima con la persona acusada. Esta medida, dado su objeto, también podrá proponerse para la fase de enjuiciamiento.

Durante la fase de investigación penal, para reducir la victimización secundaria, las OAVD podrán proponer a la autoridad fiscal y/o judicial en su condición de servicios especializados de apoyo a la víctima, que por las circunstancias individuales que presenta y por razón de la gravedad del delito (violencia de género o de violencia doméstica, delitos contra la libertad sexual y delitos de trata con fines de explotación sexual y/o laboral, o matrimonios forzados, especialmente cuando se trate de mujeres víctimas de violencias machistas, delitos y discursos de odio, etc.) se acuerde como medida de protección y apoyo a la víctima que su declaración se practique como prueba preconstituida, asegurando su documentación en soporte apto para la grabación del sonido y la imagen, sin perjuicio del cumplimiento de las demás formalidades y garantías legales exigibles que garantizan el principio de contradicción para que pueda adquirir valor probatorio y evitar la reiteración de una nueva declaración por parte de la víctima en el acto del juicio oral en aras a no causarle mayores perjuicios innecesarios y dolorosos que le impiden comenzar con su proceso de recuperación o incluso retroceder en los avances que ya hubiere alcanzado.

Asimismo, durante la fase de investigación también podrán ser adoptadas, conforme a lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, las siguientes

medidas que se contemplan generalmente en la fase de enjuiciamiento y que podrán igualmente proponerse en el informe:

- Medidas que eviten el contacto visual entre la víctima y la persona supuestamente autora de los hechos, incluso durante la práctica de la prueba, para lo cual podrá hacerse uso de tecnología de la comunicación.
- Medidas para evitar que se formulen preguntas relativas a la vida privada de la víctima que no tengan relevancia con el hecho delictivo enjuiciado, salvo que la autoridad judicial o fiscal consideren excepcionalmente que deben ser contestadas para valorar adecuadamente los hechos o la credibilidad de la declaración de la víctima.
- El nombramiento de defensor o defensora judicial. Cuando se trate de víctimas menores de edad o con medidas judiciales de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica, con la finalidad de que pueda tomarse en consideración por la autoridad fiscal en el momento de valorar la oportunidad de recabar a la autoridad judicial o Tribunal la designación de defensor o defensora judicial de la víctima para que asuma su representación en la investigación y en el proceso penal, las OAVD indicarán expresamente en el informe elaborado para adoptar las medidas de protección la concurrencia, en su caso, de alguno de los siguientes supuestos:
  - a) Que las personas que asuman la representación legal de la víctima menor de edad o necesitada de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica tengan con ella un conflicto de intereses, derivado o no del hecho investigado, que no permita confiar en una adecuada representación o apoyo de sus intereses en la investigación o en el proceso penal.
  - b) Que el mencionado conflicto de intereses exista con una de las personas progenitoras, tutoras o designadas judicialmente de apoyo y la otra no se encuentre en condiciones de ejercer adecuadamente sus funciones de representación o apoyo y asistencia de la víctima menor o necesitada de apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica.
  - c) Que la víctima menor de edad o necesitada de apoyo no esté acompañada o se encuentre separada de quienes ejerzan la patria potestad, cargos tutelares, curadores o de apoyo.

Cualquier modificación relevante de las circunstancias en que se hubiera basado la evaluación individualizada de la víctima determinará una actualización de esta y, en su caso, del informe remitido a la autoridad judicial o fiscal competente.

## VI. COORDINACIÓN DE LAS OAVD CON LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO, POLICÍAS AUTONÓMICAS, SERVICIOS SOCIALES, ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS, ASI COMO CON LOS JUZGADOS, FISCALÍA E INSTITUTOS DE MEDICINAL LEGAL Y CIENCIAS FORENSES.

La adecuada coordinación y colaboración institucional entre las OAVD y demás profesionales e instituciones que están en contacto con las mismas, con independencia de la iniciación o no del proceso y de la posición de la víctima en el mismo resulta crucial para alcanzar la efectividad de los derechos reconocidos a las víctimas del delito, así como para su debida protección y apoyo a fin de lograr su recuperación integral.

Las víctimas del delito pueden acudir a las OAVD bien directamente o bien por derivación de otras entidades públicas o privadas o de los servicios sociales y ello sin necesidad de interponer denuncia previa, donde recibirán en lenguaje claro, sencillo y accesible, información de sus derechos y asistencia, sin estar condicionadas a la interposición posterior de denuncia.

Cuando las OAVD identifiquen a una víctima especialmente vulnerable deberán activar las medidas de coordinación en cuanto de la evaluación inicial de la edad resulte apreciable, sobre todo al tratarse de menores de edad, personas con discapacidad necesitadas de especial protección o víctimas de violencia sexual.

Dicha coordinación evita la fragmentación de la intervención y la superposición de intervenciones y servicios. Asimismo, permite ofrecer una respuesta integral a las necesidades de la persona, evitando la victimización secundaria y facilitando la continuidad en la atención y la accesibilidad a los recursos.

Por otra parte, dado que la información obtenida a través del contacto directo con la víctima en ocasiones resulta insuficiente para tener una visión global de su situación, la coordinación con otros recursos puede complementar la evaluación permitiendo identificar factores de riesgo y protección existentes, que determinará la solicitud de las medidas de protección adecuadas para cubrir las necesidades reales de la persona.

Las actuaciones de coordinación que se proponen dentro del ámbito judicial y más allá del proceso, es decir, en el ámbito social, serán las siguientes, en aras a la salvaguarda de la recuperación integral de la víctima:

- Dentro del ámbito judicial:
  - Con los juzgados (órganos de instrucción y enjuiciamiento): juzgado de guardia, de instrucción y especializados (violencia sobre la mujer, familia, menores, etc.), juzgados

de lo penal y Audiencias provinciales. Se propone que cuando se precisa nombrar una defensa judicial para una víctima por minoría de edad o discapacidad, el juzgado podría notificar en el momento de aceptación del cargo, la necesidad de ponerse en contacto con la OAVD.

- Con el Ministerio Fiscal, principalmente mediante la coordinación con las fiscales y los fiscales delegados de víctimas objeto de designación en cada una de las fiscalías provinciales y con las fiscales y los fiscales de las secciones de protección de menores de las fiscalías provinciales respecto de las víctimas menores de edad en las que se aprecie una situación de desprotección o especial vulnerabilidad, sin perjuicio de la coordinación con las fiscalías encargadas del despacho de los procedimientos penales en los diferentes juzgados de instrucción o de la asistencia a los juicios en los juzgados de lo penal o Audiencia Provincial.
  - Con los Servicios de Orientación Jurídica de los Colegios de la Abogacía.
  - Con profesionales de la abogacía: del turno de oficio y particulares.
  - Con los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses y/o con los equipos técnicos que asesoran a los órganos judiciales (forenses en ámbito penal y ámbito civil, Unidades de Valoración Forense Integral, etc.)
  - Con otras OAVD.
- Dentro del ámbito policial:
- Con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad:

La Oficina Nacional de Lucha Contra los Delitos de Odio (ONDOD) dispone en su página web de un mapa de recursos para atención a las víctimas, en el que se muestran los servicios de interés a nivel provincial, tanto los proporcionados por las instituciones como por las organizaciones de la sociedad civil.

Además, el capítulo 5 del «Protocolo de Actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para los Delitos de Odio y conductas que vulneran las normas legales sobre discriminación», está dedicado a “Las Víctimas: Atención, protección y orientación a las víctimas. La declaración de la víctima”. Entre otras muchas cuestiones que



se tratan en dicho capítulo, se recoge expresamente que “Es conveniente informar de la existencia y servicios que ofrecen las Oficinas de Asistencia a las Víctimas. Se trata de un servicio público y gratuito que existe en todas las Comunidades Autónomas y cuya asistencia nunca está condicionada a la previa presentación de una denuncia. Entre otros, ofrecen información a las víctimas sobre el procedimiento para interponer denuncia, prestación de asistencia psicológica, acompañamiento a las diligencias judiciales, orientación sobre recursos sociales existentes, etc. Podrá extenderse a los familiares de la víctima, en los términos que asimismo se establezcan reglamentariamente, cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad. Las autoridades o funcionarios que entren en contacto con las víctimas deberán derivarlas a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas cuando resulte necesario en atención a la gravedad del delito o en aquellos casos en los que la víctima lo solicite.”

- Dentro del ámbito social y otros servicios especializados:
  - Con los servicios sociales (municipales, autonómicos) o entidades públicas o privadas especializadas o asociaciones sin ánimo de lucro:

Las OAVD dispondrán de un mapa de los recursos sociales disponibles que puedan prestar asistencia a la víctima. Por parte de estos servicios sociales, entidades públicas o privadas especializadas o asociaciones sin ánimo de lucro se designará a tal efecto una persona de contacto, para la adecuada coordinación y derivación, en su caso.

- Otros ámbitos:
  - Delegación del Gobierno.
  - Servicios de Salud.
  - Centros educativos.

Las funciones de coordinación pueden llevarse a cabo a través de las siguientes actuaciones:

- Las OAVD dispondrán de un mapa de recursos disponibles, a nivel provincial y local, que puedan prestar asistencia a la víctima, a la vista de sus circunstancias personales y la naturaleza del delito de que pueda haber sido víctima, que incluyan direcciones, teléfonos, correo electrónico de contacto, horarios de atención, etc. En estos servicios o recursos se designará de entre las personas

profesionales de cada plantilla, siempre que sea posible, a un o una profesional de referencia para la interlocución entre dichas entidades, con el fin de favorecer la continua coordinación entre los agentes intervinientes en aras a mejorar la calidad de la atención prestada.

- Se programarán reuniones periódicas con los diferentes agentes implicados para facilitar el trabajo de todos los operadores y prestar un asesoramiento eficaz y completo a las víctimas.
- Se elaborarán protocolos o procedimientos de actuación entre las OAVD y operadores jurídicos y/o con los organismos relacionados con la atención de las víctimas.

## **VII. RECOMENDACIONES FINALES.**

El objetivo de las siguientes recomendaciones es el de fijar un denominador común en la atención a las víctimas en las OAVD, sin perjuicio de la aplicación complementaria de otros protocolos que se hayan elaborado por parte de las Comunidades Autónomas:

- Teniendo en cuenta que las mujeres podrían acudir a las OAVD con sus hijas e hijos, sería necesario un procedimiento estipulado para la valoración de su vulnerabilidad y acciones que correspondan (derivación, coordinación, protección).
- Las OAVD pondrán a disposición de las víctimas un listado recursos o mapa/agenda de recursos generales y especializados que les puedan brindar ayuda, apoyo, asesoramiento o protección. Este listado, mapa o agenda que cada OAVD deberá elaborar tendrá que ser objeto de actualización periódica para garantizar la máxima fiabilidad de la información proporcionada a las víctimas. Se trata de facilitar en todo momento el acceso a las víctimas a todos los recursos que estén disponibles.
- En relación con la evaluación y asistencia de colectivos más vulnerables, interesa establecer procedimientos específicos con este fin, dadas sus características particulares. En concreto, en el caso de personas menores de edad o personas con discapacidad, resulta fundamental delimitar indicadores específicos para la evaluación, el itinerario de actuación a seguir con estos colectivos y los recursos especializados con quienes resulta necesario realizar un trabajo en red. En el caso de las mujeres víctimas de violencia con discapacidad, habrá que indicar que se contará con el recurso correspondiente para ello en el caso de discapacidad

auditiva, visual, etc. El mapa de recursos de la OAVD incorporará las asociaciones o entidades especializadas según la tipología de la discapacidad.

- En orden a la planificación de la atención de las víctimas se elaborarán planes para la atención de víctimas de zonas rurales. Se recomienda contar con algún mecanismo articulado, como un dispositivo de protección, para las mujeres que residen en entornos aislados o que presenten dificultades de movilidad, etc., para que puedan acudir a las OAVD (por ejemplo, traslado de la mujer con el apoyo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado o Policías Autonómicas).
- Importancia de la coordinación con las entidades públicas y privadas debido a que, en muchos casos, son la “puerta de entrada” de las mujeres y como recurso para determinados casos: social, laboral, jurídico, educativo, formativo, psicológico (como ejemplo puede citarse el Convenio entre el Ministerio de Justicia y Cruz Roja Española en materia de atención integral y coordinada de víctimas en situación de vulnerabilidad, de 11 de septiembre de 2019). En relación con las reuniones de coordinación que se establezcan, en ellas se deberán delimitar claramente los objetivos comunes de trabajo, así como las tareas a realizar por parte de cada recurso para la consecución de dichos objetivos, con el fin evitar duplicidades y el solapamiento de funciones.
- Dar mayor difusión a las OAVD para que la población conozca de su existencia.
- Garantizar que la asistencia a las víctimas se realice desde un enfoque inclusivo, con perspectiva de género y con especial atención a los colectivos vulnerables, basada en el respeto a sus necesidades a través de la escucha activa, en un espacio de intimidad, confidencialidad, seguridad y protección, siendo conscientes del estado emocional, actitudes y creencias de los/as propios profesionales.

## **VIII. ANEXOS: MODELOS DE INFORMES.**

- **Modelo de informe para la evaluación individualizada de la víctima.**
- **Modelo de informe para la propuesta de medidas de protección.**