



## ■ artículo

SCV Societat Catalana  
de Victimologia

SOCIEDAD VASCA DE VICTIMOLOGÍA  
EUSKAL ERRETORTZELASOKIEN ELIZATEA

HUYGENS  
EDITORIAL

REVISTA DE VICTIMOLOGÍA | JOURNAL OF VICTIMOLOGY  
Online ISSN 2385-779X  
www.revistadevictimologia.com | www.journalofvictimology.com  
DOI 10.12827/RVJV.20.6 | N. 20/2025 | P. 117-146  
Fecha de recepción: 22/04/2025 | Fecha de aceptación: 21/05/2025

# A atención integral en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito en España: análisis comparado y enfoque en la Comunidad Valenciana

Comprehensive Assistance in Spanish Victim Support Offices: A comparative analysis and focus on the Valencian Community

Silvia Sempere Faus

silvia.sempere@ucv.es  
Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir

## Resumen

La ciencia de la Victimología ha tenido mucho que ver en el redescubrimiento de la víctima y ha influido de forma positiva en el desarrollo de iniciativas legislativas de carácter internacional y europeo sobre el reconocimiento de derechos a la víctima del delito. En el presente artículo se pretende analizar la regulación del derecho de acceso a la asistencia y apoyo de las víctimas del delito en el Derecho español y en concreto cómo se contempla en la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, su Real Decreto de desarrollo y las últimas modificaciones legislativas. Se pondrá especial énfasis en la función que realizan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito que se han creado en España, y en concreto en la Comunidad Valenciana. Así como en la necesidad de la prevención de la victimización secundaria, definida como los costes personales que sufre la víctima de un hecho delictivo en su intervención en el sistema penal, policial y judicial.

## Palabras clave

Victimización secundaria, estatuto de la víctima, víctima, victimología, proceso penal, asistencia a las víctimas.

## Abstract

The science of victimology has had a lot to do with the rediscovery of the victim and has positively influenced the development of international and European legislative initiatives on the recognition of rights to the victim of crime. This article aims to analyze the regulation of the right of access to assistance and support of crime victims in Spanish Law and specifically as provided in Law 4/2015, of April 27, on the Statute of the victim of crime, its implementing Royal Decree, and the



most recent legislative amendments. A special emphasis will be placed on the role performed by the Victim Support Offices established in Spain, with particular reference to those operating in the Valencian Community. As well as the need to prevent secondary victimization, defined as the personal costs suffered by the victim of a criminal act in his intervention in the criminal, police and judicial system.

### Key words

Secondary victimization, statute of the victim, victim, victimology, assistance to victims.

## 1. Introducción

La ciencia de la Victimología ha tenido mucho que ver en el redescubrimiento de la víctima y ha influido de forma positiva en el desarrollo de iniciativas legislativas de carácter internacional y europeo sobre el reconocimiento de derechos a la víctima del delito. Como indica García-Pablos de Molina (2016, p. 117) “protagonismo, neutralización y redescubrimiento son, pues, tres lemas que podrían reflejar el estatus de la víctima del delito a lo largo de la historia”.

Este reconocimiento se produce en España con la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito (en adelante, LEVD), cuyo antecedente legislativo principal es la Directiva 2012/29/UE, de 25 de octubre (sucesivamente, Directiva 2012/29/UE) 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<sup>1</sup> (Parlamento Europeo, Consejo, 2012).

El Estatuto de la víctima español es fruto de la trasposición de la Directiva europea respondiendo así a la toma de conciencia de la Unión Europea en los últimos años sobre la necesidad de protección y protagonismo de las víctimas en el sistema de justicia penal, por lo que nace con la vocación de convertirse en un catálogo de derechos titularidad de las víctimas de delitos y con la finalidad de evitar la victimización secundaria.

Podemos señalar que la tutela de la víctima en el proceso penal se vertebra alrededor de cinco derechos principales de los que es titular toda víctima

1 La antecesora de esta Directiva fue la Decisión Marco (2001/220/JAI) del Consejo, de 15 de marzo de 2001, relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal que supuso una importante mejora en la protección jurídica de las víctimas. Convirtiéndose en el primer instrumento que trata las necesidades de las víctimas desde un punto de vista integral, y que constituye el primer paso para armonizar en la legislación europea un verdadero estatuto jurídico de la víctima, que recoge una serie de obligaciones para su incorporación por los Estados Miembros en torno a la protección y los derechos de las víctimas, y en el que, sobre la base de otros instrumentos elaborados anteriormente, define por fin un estatuto jurídico de la víctima de delito en el marco de la Unión Europea.



de delito: a saber, el derecho a la información, el derecho a la participación en el proceso, el derecho a la protección, el derecho a la asistencia y el derecho a la reparación.

En el presente artículo analizaremos cómo se encuentra regulado en el Derecho español el derecho de acceso a la asistencia y apoyo que las víctimas necesitan de forma inmediata cuando sufren el delito, pero también y, sobre todo, durante todo el proceso penal, centrándonos en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito que se han creado en España, especialmente en la Comunidad Valenciana.

## 2. Derecho a la asistencia: acceso a los servicios de asistencia y apoyo

Se constata que el derecho de acceso a los servicios de asistencia y apoyo es prioritario para las víctimas y cuya efectividad debe quedar debidamente garantizada, puesto que les permite conocer todos sus derechos y acceder a todos los mecanismos jurídicos legalmente previstos para salvaguardar sus intereses (Sanz Hermida, 2008, p. 107). La sola circunstancia de haber padecido la comisión de un delito ya de por sí origina sufrimiento en la víctima, debiéndose garantizar que las víctimas sean atendidas por servicios de asistencia y apoyo que les informen y asesoren desde una perspectiva multidisciplinar durante todas las fases del proceso penal e incluso con anterioridad a su inicio, cuando la víctima ya tiene dicha condición por haber sufrido un hecho delictivo.

La propia Directiva 2012/29/UE expone en varios de sus Considerandos (en concreto, los Considerandos 38, 51 y 62) la importancia de que los Estados proporcionen a las víctimas de delito servicios de apoyo y asistencia desde el momento en el que las autoridades tengan constancia de la asistencia de una víctima, sobre todo la ayuda a las personas más vulnerables, regulando en sus artículos 8 y 9 los servicios de apoyo a las víctimas.

Con anterioridad a la Directiva europea la Organización de las Naciones Unidas viene preocupándose por la situación de las víctimas. Así, un grupo de expertos de más de cuarenta países elaboró el *Manual de Justicia para las Víctimas: sobre el uso y aplicación de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para Víctimas de Delito y Abuso de poder* para proporcionar al elector una guía sobre lo que debe hacerse para mejorar los servicios y los derechos de las víctimas. Concretamente en su Capítulo II, relativo a los programas de asistencia, establece los pasos que han de seguir los gobiernos y/o instituciones de la comunidad para implementar los programas de asistencia, esto es, “*programas de servicio a la víctima dedicados a proveer servicios a las víctimas y ayudarlas a enfrentar los efectos de*



*la victimización y sus secuelas*”, empezando por la evaluación de las necesidades y recursos de la jurisdicción, los que faltan y los prioritarios, así como la evaluación periódica de los mismos, garantizando el acceso a los servicios por parte de las víctimas. Establece, asimismo, la necesidad de seguridad y asistencia inmediata a las víctimas, indicando cuáles son los servicios para ello. Estos servicios se recogen en el punto 5, asegurando al menos los siguientes nueve grupos de servicios, como la intervención de crisis; acompañamiento terapéutico, asesoramiento y representación legal, apoyo durante la investigación del delito, apoyo durante el proceso y el juicio, apoyo después de la resolución del caso y entrenamiento para profesionales y personal asociado sobre aspectos relacionados a las víctimas. Asimismo, da pautas para desarrollar abordajes multidisciplinarios a la asistencia a la víctima, como el establecimiento de una red multidisciplinaria para la duración del programa entre otros, describiendo distintas técnicas de intervención, asesoramiento y apoyo terapéutico, así como legal a las víctimas durante el procedimiento, pero también posteriormente en la denominada post-victimización.

En Europa, dentro del ámbito asistencial y por lo que respecta a la víctima, es importante mencionar la Recomendación CM/Rec (2023)<sup>2</sup> del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de derechos, servicios y apoyo a las víctimas de delitos. Conceptualiza la victimización secundaria como aquella que “*no se produce como consecuencia directa del delito sino como consecuencia de la respuesta de instituciones públicas o privadas y de otras personas a la víctima*” (Comité de Ministros, 2023, art. 1.4)<sup>2</sup>. Y reconoce el derecho al apoyo de la víctima en su artículo 19 imponiendo la obligación a los Estados de garantizar que las víctimas, de acuerdo con sus necesidades, tengan acceso a servicios confidenciales de apoyo a las víctimas, que sean gratuitos y actúen en su interés. Y de forma específica la obligación de disponer de servicios de apoyo que atiendan a las necesidades específicas de las víctimas del terrorismo, de acuerdo con la Directiva (UE) 2017/541 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la lucha contra el terrorismo, que estén disponibles para las víctimas inmediatamente después de un ataque terrorista y durante el tiempo que sea necesario.

---

2 Una definición más amplia de victimización secundaria que incluye no solo al sistema penal se puede encontrar en la página web de European Network on Victims' Rights: “*Secondary victimization means harmful effects on victims caused by inappropriate actions or non-actions by those who come into contact with the victim e.g. the society, criminal proceeding bodies, victim support organizations or the media. Secondary victimization can appear in various forms e.g. the lack of recognition or respect, the improper language, the blaming of the victim, or the lack of information, etc.*” Traducción libre: “*La victimización secundaria se refiere a los efectos perjudiciales en las víctimas causados por acciones o inacciones inapropiadas por parte de quienes entran en contacto con ellas, como la sociedad, los organismos de justicia penal, las organizaciones de apoyo a las víctimas o los medios de comunicación. La victimización secundaria puede manifestarse de diversas formas, como la falta de reconocimiento o respeto, el lenguaje inapropiado, la culpabilización de la víctima o la falta de información, etc.*”



Anteriormente la Recomendación del Comité de Ministros del Consejo de Europa 8/2006, de 14 de junio, de asistencia a las víctimas de delitos, ya hizo hincapié en el deber de los Estados miembros de implementar servicios especializados de apoyo a las víctimas. Conviene destacar a los efectos que nos interesan, que en esta Recomendación se define víctima, victimización, revictimización y, sobre todo que, por primera vez se define la victimización secundaria. Es destacable que en una Recomendación se defina la victimización secundaria siendo un aspecto muy positivo de este texto, que se establezca el principio de protección frente a ella (punto 3.3) y que señale la importancia de la prevención de la victimización secundaria en la que es fundamental el papel de las asociaciones (punto 16). Así define la victimización secundaria como la “*victimización que se produce no como resultado directo del hecho delictivo, sino por la respuesta de las instituciones y los particulares a la víctima*” (Comité de Ministros del Consejo de Europa, 2006, art. 1.3)<sup>3</sup>.

Mucho antes, en la Recomendación (87) 21, del Comité de Ministros de 17 de septiembre de 1987, sobre la asistencia a las víctimas y la prevención de la victimización, se fijaron los requisitos mínimos que debía reunir la asistencia a las víctimas prestada por los organismos públicos, tales como la gratuidad, no discriminatoria, integral, esto es, atención médica, psicológica, material, social y jurídica, de fácil acceso, confidencial y antes, durante y después del proceso penal.

Sin embargo, criticamos que no se haya trasladado una definición de victimización secundaria a la Directiva y, por ende, la LEVD tampoco haya considerado de importancia definirla. Varios autores han definido la victimización secundaria como aquella que deriva de la relación que se produce entre las víctimas y el sistema jurídico-penal.

A continuación, exponemos algunas de las definiciones de victimización secundaria dadas por la doctrina. Así, Beristain Ipiña (1994, p. 264) señala que “por victimización secundaria se entiende los sufrimientos que, a las víctimas, a los testigos y mayormente a los sujetos pasivos de un delito les infieren las instituciones más o menos encargadas de hacer justicia: policías, jueces, peritos, criminólogos, funcionarios de Instituciones Penitenciarias, etc.”:

Por su parte, Landrove Díaz (1998, p. 50) afirma que “en contacto con la administración de justicia o la policía, las víctimas experimentan muchas veces el sentimiento de estar perdiendo el tiempo o malgastando su dinero; otras, sufren incomprensiones derivadas de la excesiva burocratización del sistema o, simplemente, son ignoradas. Incluso, en algunos casos y con relación a determi-

3 “*Secondary victimisation means the victimisation that occurs not as a direct result of the criminal act but through the response of institutions and individuals to the victim*”.



nados delitos, las víctimas pueden llegar a ser tratadas de alguna manera como acusados sufrir la falta de tacto o la incredulidad de determinados profesionales”.

Asimismo, Rodríguez Manzanera (2010, p. 386) incide en el aumento de los efectos dañosos para la víctima al afirmar que “la exposición de las víctimas al proceso de justicia penal a menudo aumenta el trauma que sufren y acrecienta el sentimiento de desamparo y frustración, así como de resentimiento, porque no se les ha ofrecido protección o recursos adecuados contra la explotación”.

Para nosotros, “la victimización secundaria en el proceso penal constituye aquellas consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que sufre la víctima de un hecho delictivo como resultado de su relación con el sistema procesal penal, derivadas de una respuesta inadecuada profesional e institucional” (Sempere Faus, 2025, p. 424).

La relación entre una adecuada asistencia y apoyo a las víctimas y la reducción de su victimización secundaria es innegable, y esta es la línea que sigue la Unión Europea, como podemos ver también recientemente en el ámbito específico de la violencia contra las mujeres. Al respecto, baste señalar aquí que en la Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de mayo de 2024, sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, que debe trasponerse antes del 14 de junio de 2027 por los Estados miembros, se reconoce la necesidad de servicios de apoyo especializado a las víctimas debido al trauma que han sufrido, para que les ayude en su proceso de recuperación. (Parlamento Europeo, Consejo Considerando 61).

## 2.1. Antecedentes

El derecho de acceso a los servicios de asistencia y apoyo se regula en el artículo 10 LEVD y en el artículo 8 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (en adelante, RDEVD). Se trata de un derecho que se garantiza con la creación de las Oficinas de asistencia a las víctimas de delito (sucesivamente, OAVD) cuya organización y funcionamiento se regula en el Título III del RDEVD que lleva por rúbrica “*las Oficinas de Asistencia a las Víctimas*”, en sus artículos 12 a 40. Consideramos necesario realizar algunas precisiones sobre la regulación de este derecho en la legislación española sobre víctimas anterior a la LEVD sin ánimo de ser excesivamente exhaustivos, puesto que como se ha avanzado no es objeto de esta investigación ahondar en el derecho asistencial de las víctimas del delito.



Un aspecto destacado de dicha Ley fue la previsión para la creación de las Oficinas de Asistencia a las víctimas, por parte del entonces Ministerio de Justicia e Interior en todas aquellas sedes de Juzgados y Tribunales o en todas aquellas Fiscalías en las que las necesidades lo exigieran, estableciendo las oportunas encomiendas de gestión con las CCAA y Corporaciones Locales (art. 16).

En similar sentido, la Ley Orgánica 1/2014, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de Género (en adelante, LOM-PIVG) no reconoce un derecho a la asistencia o apoyo como la LEVD, pero contempla la creación de servicios u oficinas que presten asesoramiento a la víctima de violencia de género, tal y como menciona en su artículo 18 respecto al derecho a la información de estas víctimas así como el derecho a un asesoramiento adecuado a su situación personal “(...) *a través de los servicios, organismos u oficinas que puedan disponer las Administraciones Públicas*”, concretando en su artículo 19 el derecho de las víctimas de violencia de género a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida así como de recuperación integral.

También cabe resaltar la labor tuitiva y de asistencia que ha venido desarrollando la Fiscalía, y cuyas pautas de actuación se recogen en la Instrucción de la Fiscalía general del Estado, 8/2005 de 26 de julio sobre el deber de información en la Tutela y Protección de las Víctimas en el Proceso Penal.

Por último, en el ámbito de las víctimas de terrorismo, la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo (en adelante, LRPIVT) dedica su artículo 50 a la información especializada que han de prestar las OAVD y, en concreto, contempla la creación específica de una Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas del Terrorismo en la Audiencia Nacional, aunque no regula su organización, regulación a la que el propio RDEVD ha remitido posteriormente, en su artículo 12.3 que establece que “*en lo referente a las víctimas de delitos de terrorismo, se atenderá, con carácter general, a lo dispuesto en la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas de Terrorismo y en el Reglamento aprobado por Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre, y a las competencias que la normativa vigente atribuye en esta materia al Ministerio del Interior, sin perjuicio de las actuaciones específicas de las Oficinas contempladas en este real decreto, especialmente relativas a la determinación de la vulnerabilidad de la víctima, para evitar la victimización primaria y secundaria*”.

Por su parte, el artículo 51 de la LRPIVT enumera las funciones de dicha Oficina entre las que se encuentran facilitar información a las víctimas sobre el estado de los procedimientos, el asesoramiento jurídico, la promoción de la salvaguarda de la seguridad e intimidad de las víctimas en su participación en los procesos judiciales, así como establecer cauces de información a la víctima acerca de todo lo relacionado con la ejecución penitenciaria. Se definen



así unas funciones de manera amplia y exclusivamente respecto de las víctimas de terrorismo, si bien no ha sido hasta la LEVD y su Reglamento de desarrollo, cuando se han concretado y desarrollado tanto las funciones como la organización interna de estas Oficinas.

Recientemente, se ha creado una nueva Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Audiencia Nacional, para dar soporte a las víctimas de los delitos cuyo enjuiciamiento sea de competencia de dicho órgano. Creada por la Orden PJC/1/2024, de 2 de enero, en cuyo artículo 6 se enumera sus funciones en la línea de lo establecido por el REVD.

La idea fundamental en torno a las OAVD es la creación de “(...) un marco asistencial mínimo para la prestación de un servicio público en condiciones de igualdad en todo el Estado, y para la garantía y protección de los derechos de las víctimas, sin perjuicio de las especialidades organizativas de las Oficinas según la normativa estatal o autonómica que les resulte de aplicación” (apdo. IV del Preámbulo del RDEVD).

El papel de estas Oficinas es muy relevante, puesto que asumen funciones de gran trascendencia como informar en el sentido más amplio posible a la víctima de todos sus derechos, servicios a su disposición, entre otros, orientarles en la solicitud de las ayudas económicas que prevé la Ley, además de prestarles atención psicológica y material. La creación de estas Oficinas es sin duda, una medida fundamental para disminuir la victimización secundaria, por la atención del personal especializado.

En consecuencia, su principal tarea es la reivindicación de los derechos de las víctimas y trabajar para que la policía, los hospitales y los juzgados mejoren el trato, la actitud y el comportamiento en favor de las víctimas (González Vidosa, 1996, p.1)

## 2.2. Características y contenido del derecho de acceso a los servicios de asistencia y apoyo

Se trata de un derecho básico para toda víctima de delito según la LEVD, aunque se encuentra íntimamente ligado al derecho a la información<sup>4</sup>, puesto que la intervención de los servicios de asistencia y apoyo se torna en fundamental a la hora de proporcionar a la víctima mucha de la información necesaria para afrontar su paso por el proceso penal, ya que los profesionales de distintos ámbi-

---

4 Con la finalidad de facilitar el paso de la víctima por el proceso, pero también para posibilitar una comunicación efectiva de la víctima con las autoridades, aunque ésta no sea parte en el proceso penal, la LEVD recoge enmarcado en su Título I relativo a los “derechos básicos” el derecho a la información desde el primer contacto con las autoridades competentes (art. 5) y el derecho a recibir información sobre su causa penal (art. 7).



tos que trabajan en estos servicios prestan un asesoramiento de carácter integral que engloba diferentes disciplinas como son la jurídica, psicológica, social o criminológica.

Pues bien, el artículo 10 LEVD dispone que

*toda víctima tiene derecho a acceder, de forma gratuita y confidencial, en los términos que reglamentariamente se determine, a los servicios de asistencia y apoyo facilitados por las Administraciones públicas, así como a los que presten las Oficinas de Asistencia a las Víctimas. Este derecho 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. Los hijos menores y los menores sujetos a tutela, guarda y custodia de las mujeres víctimas de violencia de género, de violencia sexual<sup>5</sup>, o de personas víctimas de violencia doméstica tendrán derecho a las medidas de asistencia y protección previstas en los Títulos I y III de esta Ley.*

A este respecto, el ineludible punto de partida viene dado por que el derecho de acceso a los servicios de asistencia es un derecho de todas las víctimas con independencia de que la víctima haya presentado o no denuncia (*vid.* art. 28.3 LEVD), por lo que se garantiza que la víctima pueda acceder a estos servicios antes, durante y después de la conclusión del proceso penal por un tiempo adecuado (art. 8.1 RDEVD). Consideramos que el legislador apuesta por la prestación de estos servicios en todo caso, siempre que el delito haya ocurrido y sea perseguible en España, sin importarle que haya denuncia previa. La anterior previsión debería también haberse incluido en el artículo de la LEVD.

Cabe destacar que el acceso por parte de las víctimas a estos servicios se caracteriza por su gratuidad (también el artículo 15 RDEVD, relativo a la naturaleza jurídica de las OAVD, las configura como un servicio multidisciplinar de atención a las necesidades de la víctima, con dicho carácter público y gratuito) y por su confidencialidad (arts. 10 LEVD y 8 RDEVD), tal y como también reitera el artículo 14.1 RDEVD al declarar que toda víctima tiene derecho de acceso a los servicios de asistencia y apoyo de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, de forma gratuita y confidencial, así como por su voluntariedad ya que se trata de un derecho y no de un deber de la víctima el acudir a estos servicios cuando resulte necesario en atención a la gravedad del delito o cuando la víctima lo solicite.

5 El tercer párrafo ha sido modificado por la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.



Es un derecho que se hace extensible a los familiares de la víctima del delito, si bien la LEVD no concreta qué familiares pueden beneficiarse de éste, remitiendo a un posterior desarrollo reglamentario que viene de la mano del artículo 8 RDEVD que para evitar una ampliación extraordinaria de beneficiarios que accedan a este servicio gratuito enumera a los familiares que se pueden acoger al derecho de asistencia y apoyo, que son las personas unidas a la víctima en matrimonio o relación análoga de efectividad, y los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad. Nos parece acertada la previsión reglamentaria de no exigir convivencia para la persona unida a la víctima por una relación sentimental análoga a la matrimonial, tal y como sí lo hace la LRPIVT para el supuesto de víctimas de terrorismo, en el artículo 17 dedicado a los beneficiarios por resarcimiento (Consejo General del Poder Judicial, 2014, p. 26).

De esta manera la víctima tiene también derecho a recibir sin demoras innecesarias, información adaptada a sus específicas circunstancias, a la naturaleza del delito cometido y de los daños y perjuicios sufridos. En todo momento, mediante un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio, que ha de extenderse durante la actuación de los servicios de asistencia y apoyo a las víctimas y de justicia restaurativa, pero también a lo largo de todo el proceso penal y, por un periodo de tiempo adecuado tras su finalización, incluyendo el momento previo a la presentación de la denuncia. Un derecho que tiene la víctima con independencia de que se conozca o no la identidad del infractor y del resultado del proceso.

Por último, el párrafo 3 del artículo 10 añade el derecho a las medidas de protección y asistencia previstas en los Títulos I y III del Estatuto de los hijos menores y los menores sujetos a tutela, guarda y custodia de las mujeres víctimas de violencia de género, violencia sexual, o de personas víctimas de violencia de género, en coherencia con lo ya dispuesto en el artículo 19.5 LOMPIVG.

Así la LEVD ha reconocido por fin este derecho en la propia letra de la Ley, y ha regulado para su efectividad la organización de los servicios de asistencia y apoyo en el RDEVD que concreta y amplía su organización y funciones.

En relación con el anterior precepto, el artículo 35 RDEVD otorga a los Letrados de la Administración de Justicia el deber de derivar a las víctimas a las OAVD, en los términos establecidos en las leyes procesales, cuando resulte necesario en atención a la gravedad del delito, vulnerabilidad de la víctima o en aquellos casos en los que ésta lo solicite (art. 10 párr. 2º LEVD).



### 3. La necesidad de las oficinas de asistencia a las víctimas del delito y su historia reciente: especial referencia a la Comunidad Valenciana

Sentada la importancia de las OAVD en la reducción de la victimización secundaria, lo cierto es que todavía es necesaria la creación de más Oficinas de asistencia a las víctimas por todo el territorio nacional. Conviene para situarnos dedicar unas líneas al origen de estos servicios. Así, la primera oficina que se abrió en España fue en Valencia, el 16 de abril de 1985 (González Vidosa, 1989, p. 108). Se denominó Oficina de Ayuda a la Víctima del Delito y dependía de la Dirección General de Justicia de la Generalitat Valenciana y sin duda ayudó mucho a despertar una conciencia social que se encontraba dormida en la sociedad llamando la atención sobre las necesidades de las víctimas. La segunda oficina de ayuda se creó cuatro años después en 1989 en Barcelona, pero dependiente del Ayuntamiento y, en ese mismo año la oficina de Palma de Mallorca dependiente de la Comunidad Autónoma Balear. Posteriormente, se fueron creando oficinas en Bilbao, Alicante y Castellón o Palmas de Gran Canaria, entre otras Comunidades autónomas (sucesivamente, CCAA). Por su parte, el Libro Blanco de la Justicia (Consejo General del Poder Judicial, 1997, p. 107), decía que debían instalarse oficinas de asistencia a las víctimas del delito y así se fueron creando este tipo de oficinas por distintas partes de España.

En aquellas CCAA con oficinas dependientes del Ministerio de Justicia, es decir, sin competencias transferidas en materia de Justicia (Castilla León, Castilla La Mancha, Extremadura, Murcia, Baleares y Ceuta y Melilla) las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito se configuraron como un servicio público y gratuito implantado por el Ministerio de Justicia, dedicadas a todo tipo de víctimas de delitos, aunque principalmente a las personas víctimas de delitos violentos con resultado de muerte, lesiones graves o daños contra la salud física o mental, así como, a las víctimas de los delitos contra la libertad sexual (Agudo Fernández et. al, 2016, p. 160). Conviene apuntar aquí que toda la información sobre las Oficinas dependientes del Ministerio relativa a ubicación, funciones, guías y protocolos, Consejo Asesor de Asistencia a las víctimas, así como los últimos informes sobre la evaluación periódica del Sistema de atención a las víctimas del delito, puede consultarse en la web del Ministerio de Justicia.

Respecto a las OAVD de CCAA con competencias transferidas, en Cataluña, Andalucía y País Vasco funcionan desde hace tiempo y prestan una atención integral a las víctimas de delitos, así como en Canarias, La Rioja, Navarra y Comunidad Valenciana, siguiendo todas ellas un modelo de gestión pública, a excepción de Andalucía con servicio externalizado mediante concurso público.



Como puede verse en España existen distintos modelos de asistencia victimal, aunque sobre los diversos modelos existentes, es decir, los modelos prestados por entidades privadas y la asistencia prestada directamente por entes públicos, sobre el modelo privado existente en los países anglosajones en Europa, los países anglosajones no europeos, los países nórdicos, y otros como Holanda, Francia, países germánicos, así como el modelo de asistencia a la víctima prestada por entes públicos de países como Bélgica y España, conviene remitirnos en este punto al estudio realizado por Villacampa Estiarte en el año 2010, que analiza los modelos de asistencia a las víctimas del delito en España y desde una perspectiva comparada. Aunque anterior a todas las reformas legislativas de carácter victimal llevadas a cabo en España, un estudio de 2001 revela la situación en aquel momento del sistema legal de protección de las víctimas en especial las referencias que realiza a la asistencia y ayuda a las víctimas que antes de las directivas europeas referenciadas anteriormente, se ofrecía en países como Bélgica, Francia, Alemania, Reino Unido y Holanda (González Vidosa, 2001).

Asimismo, resulta de interés el estudio realizado en 2014 por la Agencia de la Unión Europea para los Derechos Fundamentales (FRA) en el que entre otras muchas cuestiones sobre la naturaleza y el alcance del apoyo a las víctimas de delito, establece que se pueden distinguir tres modelos principales de servicios generales de apoyo a las víctimas en los Estados miembros de la UE, que se diferencian según su afiliación al gobierno (carácter gubernamental o no) y según las fuentes de financiación del principal proveedor de servicios. Se concluye que no hay servicios generales de apoyo a las víctimas (destinados a todas las víctimas en vez de centrarse en categorías específicas) en Bulgaria, Chipre, Eslovenia, Grecia, Italia, Letonia, Lituania y Rumanía (European Union Agency for Fundamental Rights, 2014).

No es objeto del presente trabajo analizar con exhaustividad todas las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD) y los servicios de asistencia a las víctimas existentes en España, ni las particularidades de cada uno de ellos, por lo que, a título ejemplificativo, se describe brevemente el modelo de la Comunidad Valenciana, que destaca por ofrecer asistencia integral, jurídica, psicológica y social a las víctimas, garantizando su protección y derechos a través de un servicio público y gratuito. Para un estudio en profundidad de las OAVD y los servicios de las distintas Comunidades Autónomas, puede consultarse la obra de Daza Bonachela (2016), donde también se analiza la experiencia concreta del SAVA de Granada (Servicio de atención a las víctimas de Andalucía) y la creación de la Oficina de Plasencia (Cáceres) por García Becedas, Martínez de la Concha y Álvarez del Vayo (García Becedas et. al, pp. 295-325).

Así las cosas, en el caso de la Comunidad Autónoma valenciana, el modelo de gestión ha cambiado recientemente a un modelo de gestión pública,



puesto que anteriormente el servicio asistencial se llevaba a cabo por FAVIDE (Fundación de Atención a las Víctimas del Delito), creada en 2004, que puso en funcionamiento una importante red de oficinas por toda la Comunidad.

Conforme se expone en la Memoria anual de actividades de la red de oficinas de la Generalitat de asistencia a las víctimas del delito de 2018, los antecedentes de la actual red de oficinas se sitúan en la gestión realizada por FAVIDE de las 17 oficinas de atención a víctimas del delito existentes en la Comunidad Valenciana, atendidas hasta finales de 2017 por personal de la Fundación. Según consta en sus estatutos, FAVIDE se constituye como una fundación de carácter cívico y de defensa de las víctimas de delitos y actos violentos, sin ánimo de lucro, bajo la tutela del protectorado que ejerce la Generalitat Valenciana (Generalitat Valenciana: Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia, 2019, p. 11).

En la actualidad, sin embargo, las OAVD de la Comunidad Valenciana se configuran como un servicio multidisciplinar cuya finalidad es la atención de las necesidades de la víctima de carácter público y gratuito para la víctima, que depende de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, de la Generalitat Valenciana, destacando recientemente la creación de una Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito, integrada por tres oficinas de ámbito provincial en Alicante, Castellón y Valencia, así como otras unidades de ámbito inferior al provincial repartidas a lo largo de la Comunidad<sup>6</sup>.

Además, en la Ciudad de la Justicia de Valencia se ha creado una Unidad de Asistencia Social cuyo objetivo es garantizar una atención integral, complementando y mejorando la actual red de servicios sociales al detectar problemas sociales en el contexto de un procedimiento judicial. Esta unidad busca contribuir a la mejora de la calidad de vida de la población, actuando como enlace entre los juzgados y los diferentes servicios y organismos de protección social, y ofreciendo información, orientación y asesoramiento a las personas derivadas por los órganos judiciales (Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, 2019). Tal y como se informa en la web del Decanato de los Juzgados de Valencia, esta Unidad informará y asesorará sobre los siguientes recursos asistenciales a título de ejemplo: existencia de plazas en centros de rehabilitación, inserción social, rehabilitación psicosocial, materno infantiles, atención a la mujer, a ancianos, menores en situación de desamparo, enfermos mentales, discapacitados, o proporcionar información en relación con situaciones dependencia, servicios disponibles de ayuda a domici-

6 En la página web de la Generalitat Valenciana, se puede visualizar mucha información sobre esta Red de Oficinas, además de la puesta en marcha desde febrero de 2018 de una Oficina Virtual de Atención a las Víctimas del Delito, un servicio rápido, seguro y confidencial para que cualquier ciudadano pueda obtener asesoramiento y asistencia *online*.



lio, asistencia en situaciones de alcoholismo, posibilidad de acudir a servicios de mediación, reintegro de gastos (indemnizaciones por desplazamientos), medidas de inserción laboral, prestaciones económicas de la Seguridad Social (contributivas y no contributivas), actuaciones sobre escolarización, localización de grupos de ayuda mutua, facilitación de personal voluntario, asistencia en situaciones de donación de órganos, etc., todo ello sin perjuicio de las funciones de atención a la víctima que la Ley atribuye a las OAVD (Decanato de los Juzgados de Valencia. Información sobre la Unidad de Asistencia Social en la Ciudad de la Justicia de Valencia).

Puede afirmarse que en la Comunidad Valenciana se ha apostado por impulsar la creación de todos estos servicios de apoyo y atención integral para las víctimas<sup>7</sup>, pero lamentablemente la situación no es igual en toda España. Todavía las OAVD creadas en otras Comunidades se muestran insuficientes y es una asignatura pendiente en alguna de ellas, en las que la capacidad para desarrollar el gran número de funciones que les han sido atribuidas por la LEVD y por el RDEVD es limitada ante la falta de dotación de suficientes medios y de profesionales especializados. No olvidemos la importancia de la formación y de la especialización del personal de estas Oficinas quienes, en sus actuaciones de información y asistencia, se enfrentan a situaciones complejas y nuevas como la participación de la víctima en la ejecución penitenciaria, que exige una preparación, debido no solo a su complejidad, sino al hecho de que hasta la LEVD solo participaban en la ejecución del Ministerio Fiscal y el penado.

La creación y regulación de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito en la Comunidad Valenciana se formalizó mediante el Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, que establece su organización y funcionamiento como servicio público y gratuito dependiente de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas (DOGV 7916, de 14 de noviembre de 2016, pp. 31123-31128). Este decreto cumple el mandato legal del artículo 27 de la Ley 4/2015, del Estatuto de la Víctima del Delito, y del artículo 36.4 del Estatuto de Autonomía valenciano. Posteriormente, la Orden 12/2018, de 5 de junio, y la Orden 2/2019, de 25 de enero, de la misma Conselleria, ampliaron la red con la creación de nuevas oficinas, alcanzando un total de 37 Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito en la actualidad (DOGV 8315, de 12 de junio de 2018, pp. 24476-27447; DOGV 8475, de 30 de enero de 2019, pp. 7229-7230).

7 Actualmente, la Red de Oficinas de la Comunidad Valenciana cuenta con 38 oficinas, (35 OAVD y 3 Oficinas de Denuncias y Asistencia a las Víctimas de Violencia de Género).



No obstante, y aunque de difícil aplicación práctica puesto que la propia Ley nace sin la necesaria dotación económica<sup>8</sup>, es necesaria una mayor dotación de recursos económicos, materiales y humanos. Respecto a éstos incluso el propio RDEVD prevé expresamente no incrementar dotaciones de personal, ni de retribuciones, ni de otros gastos de personal para estas Oficinas<sup>9</sup>.

En nuestra opinión esto supone una desigualdad importante en nuestro territorio, puesto que no existe la misma red de oficinas para todas las víctimas con independencia del lugar de su residencia o comisión del delito. Un ejemplo, lo hemos expuesto anteriormente, en algunos ejemplos como la Comunidad Valenciana, Catalunya y Euskadi, puesto que el esfuerzo en medios, dotación presupuestaria y voluntad se ha visto claramente en el desarrollo de la red de oficinas existente en la actualidad.

Los recursos son necesarios no sólo para poner en funcionamiento en todo el país Oficinas que presten el servicio de apoyo a las víctimas de delitos, y también para dotar a las ya existentes, puesto que la necesidad de la creación y el mantenimiento de estas oficinas es más que evidente. Dicha necesidad queda evidenciada por los datos estadísticos de atención en diferentes territorios de España. El incremento constante de personas atendidas confirma la relevancia de estos servicios en la protección integral de las víctimas y la prevención de la victimización secundaria. Así lo muestran los datos de la creciente demanda de estos servicios de apoyo y asistencia por las víctimas de delitos. Concretamente, según el último informe de la Comunidad Valenciana

*“Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023, los profesionales de la Red han asistido a un total de 28.365 víctimas. En virtud de lo expuesto, podemos diferenciar entre:*

- Víctimas con expediente asociado: 23.798 víctimas (83,90%)
  - Víctimas asistidas por primera vez en 2023, es decir, víctimas a las que se les ha abierto expediente en este periodo: 13.090 (55%).
  - Víctimas asistidas en 2023 pero que cuentan con expediente abierto con anterioridad: 10.708 (45%).
- Víctimas asistidas en 2023 sin expediente asociado: 4.567 (16,10%)

*Bajo este epígrafe se recogen las víctimas que han recibido algún tipo de asistencia en las OAVD, pero a las que no se les ha aperturado expediente por haber sido una consulta puntual y no ha precisado de ningún otro seguimiento que motivara una entrevista inicial con ella, para determinar un plan de actuación concreto. Asimismo, se incluye a aquellas*

8 Así lo establece su Disposición adicional segunda: “Medios. Las medidas incluidas en esta Ley no podrán suponer incremento de dotaciones de personal, ni de retribuciones ni de otros gastos de personal”.

9 Vid. además de la Disposición Adicional Segunda de la LEVD, la Disposición Adicional única del RDEVD.



*que no prestan su consentimiento expreso para el registro de la información derivada de su atención” (Dirección General de Atención a Víctimas y Acceso a la Justicia, 2023, p. 21).*

#### 4. La organización y el funcionamiento de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito

Sobre la base de lo dicho, las OAVD son órganos dependientes bien del Gobierno central o de las Comunidades autónomas con competencias asumidas en la materia, sin perjuicio de las especialidades organizativas de estas últimas según su normativa autonómica (art. 12 RDEVD), que están integradas por equipos multidisciplinares y que realizan funciones de asistencia y apoyo a las víctimas. Así lo expresa la Exposición de Motivos en su apartado IV

*“las Oficinas de Asistencia a las Víctimas se constituyen como unidades dependientes del Ministerio de Justicia o, en su caso, de las comunidades autónomas con competencias asumidas sobre la materia, que analizan las necesidades asistenciales y de protección de las víctimas, y que estarán integradas por personal al servicio de la Administración de Justicia, psicólogos o cualquier técnico que se considere necesario para la prestación del servicio”.*

Junto con otros países como Grecia, Bulgaria o Rumanía, el modelo que se ha adoptado en España es un modelo de prestación pública, mientras que en el resto de los países europeos el modelo es privado, en el que la prestación de los servicios de apoyo se lleva a cabo por parte de organizaciones privadas. En el ámbito europeo existe una organización que aglutina a organizaciones no gubernamentales denominada Victim Support Europe (VSE), fundada en 1990. VSE es la principal organización europea de referencia en la defensa de los derechos de las víctimas de delitos, formada actualmente por más de 80 entidades de apoyo a víctimas en 36 países, dedicada a la promoción de los derechos de las víctimas y a la consolidación de servicios de apoyo en el territorio europeo (Victim Support Europe, 2025).

El objetivo general de las OAVD es *“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”* (art. 17 RDEVD).

Su regulación se contiene en el Capítulo I (artículos 27 a 29), en los que se trata de su organización y funciones. Sin embargo, el RDEVD ha desarrollado profusamente en su Título III las funciones de estas oficinas (art. 28 LEVD y arts.19, 21, 22, 23 y 24 RDEVD), los derechos de las víctimas ante las mismas, las fases de la asistencia que realizan, entre otras cuestiones que no son objeto de exposición en este trabajo en el que nos centraremos exclusivamente en ilustrar de forma breve su papel en la garantía de los derechos reconocidos a las víctimas.



Valoramos positivamente el artículo 14 RDEVD que regula los derechos de las personas en su condición de usuarios de las OAVD, puesto que garantiza el cumplimiento de unos mínimos por parte de estas oficinas. Así, a la garantía de gratuidad y confidencialidad del derecho de acceso a los servicios de asistencia y apoyo de las OAVD, se añade el relevante derecho de toda víctima desde el primer contacto con la Oficina 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. Y evidentemente se reitera su derecho a recibir un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio.

Por tanto, toda víctima tiene derecho a ser derivada a las OAVD cuando resulte con independencia de la gravedad del delito y aunque sea leve siempre que lo solicite, sin olvidarse de todos los derechos que ya tengan reconocidos las víctimas de los delitos de terrorismo, las víctimas de violencia de género y los menores de edad en su normativa específica.

#### 4.1. La organización de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito y su personal

El RDEVD no ha recogido la estructura de estas Oficinas, como hubiera sido deseable, lo que no garantiza la uniformidad en éstas. Sería fundamental que se estableciera una estructura básica de los profesionales que deberían trabajar en la asistencia a las víctimas en estas oficinas. Al respecto consideramos la necesidad de que al menos estos ámbitos profesionales formen parte de las OAVD: juristas, trabajadores sociales, psicólogos, además de criminólogos, con especialización en Victimología y justicia restaurativa. Estas necesidades ya se vieron hace muchos años, puesto que en el año 1985 las primeras oficinas que se crearon en la Comunidad Valenciana se abrieron con tres Unidades la Unidad de recepción, atendida por una criminóloga y una auxiliar administrativa; una Unidad jurídica formada por tres abogados y una Unidad de trabajo social atendida por asistentes sociales. (González Vidosa, 1991, pp. 296-297).

Por su parte, se prevé la posibilidad de que tanto en Ministerio de Justicia como las CCAA, en su caso, puedan celebrar convenios con entidades públicas y privadas, sin ánimo de lucro, para la prestación de los servicios de asistencia y apoyo (art. 34 RDEVD).

Destaca también la creación de un Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas, con carácter de órgano consultivo con amplia representación y que tendrá distintas funciones para velar por el respeto de los derechos de las víctimas y el buen funcionamiento del sistema de asistencia. Este Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas, órgano consultivo adscrito al Ministerio de Justicia, fue



constituido el 8 de junio de 2017 y tiene como principales funciones asesorar sobre el funcionamiento de las OAVD coordinar su actividad, promover la elaboración y actualización de protocolos de actuación conforme a la normativa nacional e internacional, examinar datos estadísticos y proponer mejoras en la asistencia, así como asesorar al Ministerio de Justicia en la elaboración del informe anual de evaluación del sistema de atención a las víctimas del delito. El Consejo está integrado por representantes de la Administración General del Estado, Comunidades Autónomas, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado, el Consejo General de Colegios de Psicólogos y entidades del tercer sector, como Cruz Roja y Cáritas. Sus informes y recomendaciones se publican en la web oficial del Ministerio de Justicia. Conviene destacar aquí la importante labor del Consejo Asesor en la creación de grupos de trabajo sobre diferentes tipologías de víctimas de delito, cuyo resultado ha sido la redacción de una serie de guías de recomendaciones en la atención a las víctimas, sobre víctimas de odio, víctimas en el ámbito de la infancia, entre otras, publicadas en la web del Ministerio de Justicia. Es de alabar la publicación de una guía que se centra no solo en las víctimas directas, sino que subraya la necesidad de atención a las víctimas indirectas en el caso de personas desaparecidas, para garantizar que reciban una adecuada atención jurídica, psicológica y social desde el primer momento de la desaparición, facilitando la coordinación entre los diferentes agentes intervinientes cuando se produce una desaparición.

En relación con el personal de las OAVD destaca la importancia de la especialización de los profesionales que integran estas Oficinas, entre los que se enumeran como *numerus apertus*, los psicólogos, los trabajadores sociales, el personal al servicio de la Administración de Justicia, los juristas y otros técnicos cuando la especificidad de la materia así lo aconseje (art. 18 RDEVD), destacándose la formación especializada en familia, menores, personas con discapacidad, violencia de género y violencia doméstica. De hecho, la Comunidad Autónoma Valenciana contempla entre el personal adscrito a sus Oficinas que se trata de personal funcionario o laboral de la Administración de la Generalitat, a profesionales de la psicología, trabajo social, criminología, juristas u otro personal técnico especializado, incluyendo a los profesionales de la criminología que no se contemplan específicamente en el RDEVD (*vid.* art. 8.2 Decreto 165/2016). En otras Comunidades, por ejemplo, en la Comunidad Canaria ya desde 1993 la intervención con víctimas se realiza desde el denominado Modelo Criminológico Canario, en el que se persiguen dos fines concretos investigar e intervenir, y en el que la figura del profesional de la Criminología está presente junto con los profesionales de la Psicología, el Derecho o el Trabajo Social. También en estas tres áreas tienen una formación adicional en Criminología, concretamente, en victimo-asistencia, lo que posibilita la utilización de un lenguaje común, un trabajo en equipo lográndose así una asistencia integral a la



víctima (Montesdeoca Rodríguez, 1999, pp. 585-586). La interdisciplinariedad es un pilar esencial en las Oficinas de Atención a las Víctimas del Delito, ya que permite una intervención coordinada de profesionales de los ámbitos jurídico, psicológico, social y criminológico. Sin embargo, se echa de menos en la mayoría de las oficinas o servicios la integración de especialistas en criminología y victimología. En el SMAM (Servicio municipal de atención a la mujer de Pamplona) la interdisciplinariedad se centra en los tres primeros ámbitos (Informe Gobierno Navarra, 2021, p. 175).

La estructura anterior facilita una respuesta integral y personalizada a las complejas necesidades de las víctimas, especialmente de las más vulnerables, optimizando la protección de sus derechos, el acompañamiento emocional y el acceso a recursos. En consecuencia, la actuación conjunta de estos perfiles no solo mejora la atención institucional y previene la victimización secundaria, sino que también contribuye a la recuperación global de la víctima y a su acceso efectivo a la justicia.

En consecuencia, la formación de dicho personal se debe garantizar por las Administraciones Públicas (art. 18.2 RDEVD). En este sentido, en la Comunidad Valenciana se potencia la formación de los profesionales que trabajan en las OAVD y se ha convertido en una prioridad para la Conselleria, tal y como consta en las acciones formativas realizadas en el año 2023 y las previstas para el año 2024 en la Memoria anual de actividades de la red de oficinas de la Generalitat de asistencia a las víctimas del delito de 2023.

En sentido similar, en Navarra, se fomentan cursos relacionados con diversas temáticas como la pornografía y violencia sexual en la adolescencia, el ciberacoso, la importancia de las buenas prácticas cuando las víctimas son personas con discapacidad, los malos tratos y la violencia de género, o la intervención en procesos de duelo ( Informe anual 2021. Gobierno de Navarra pp. 70-73), aunque se echan de menos cursos sobre otras formas de violencia como la violencia filio-parental, otra lacra que azota en silencio muchos hogares españoles.

#### 4.2. Breve referencia a las funciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito

Cumpliendo con las exigencias de la Directiva 2012/29/UE (art. 8), las funciones de la OAVD se establecen en el artículo 28 LEVD y se desarrollan en el artículo 19 RDEVD, a modo de listado abierto que permite la inclusión de otras funciones relacionadas con las numeradas.

Las funciones de asistencia a las víctimas se realizan en cuatro fases que se concretan en los artículos 25 a 29 LEVD; a saber, la fase de asistencia propiamente dicha, la fase de acogida-orientación, la fase de información, la fase



de intervención y la fase de seguimiento, asistiendo a las víctimas en tres áreas distintas, la jurídica, la psicológica y la social (arts. 20 a 24 RDEVD).

Las Oficinas de Asistencia realizan también una valoración de las circunstancias especiales de cada víctima, en particular sobre lo dispuesto en el artículo 23.2 LEVD a fin de determinar sus necesidades especiales de protección (*vid.* al respecto los artículos 30 a 32 del Capítulo IV del RDEVD dedicado a la Evaluación individual de las víctimas). Por su parte, también desempeñan funciones de apoyo a los servicios de justicia restaurativa (arts. 29 LEVD y 37 RDEVD). El papel de las OAVD se limita según la LEVD, a funciones de apoyo a los servicios de justicia restaurativa (art. 29) y la información sobre alternativas de resolución de conflictos con aplicación, en su caso, de la mediación y de otras medidas de justicia restaurativa (art. 19.19 RDEVD), es decir, tales servicios no los prestan las OAVD. Por lo que las concretas funciones que el artículo 37 RDEVD atribuye a las OAVD son la información de las medidas de justicia restaurativa, la proposición al órgano judicial de la aplicación de la mediación penal cuando lo considere beneficioso para la víctima y la realización de actuaciones de apoyo a los servicios de mediación extrajudicial ( Sempere Faus, 2022, p. 477). Se perfilan como cauces potencialmente importantes en la información, difusión, así como en la consolidación de la justicia restaurativa. (Bernuz Beneitez et.al. ,p. 251).

Suponen además una pieza clave de apoyo a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y a los Juzgados y Tribunales, por lo que se torna en imprescindible el establecimiento de protocolos entre todas las instituciones y Administraciones implicadas. Precisamente a nuestro juicio es garantía de un buen funcionamiento de una red de oficinas de asistencia a las víctimas de delito, la exigencia de protocolos de atención tal y como establece el artículo 31 LEVD que permitan que todas las actuaciones de las OAVD se rijan por los mismos parámetros. En esta cuestión valoramos positivamente el protocolo general básico de actuación de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito existente en la Comunidad Valenciana cuya finalidad es dotar de mayor efectividad el funcionamiento de las Oficinas, con el fin último de reforzar los derechos reconocidos a las víctimas proporcionándoles una mayor protección. En el ámbito estatal y para aquellas oficinas de asistencia que dependen del Ministerio, existen distintos protocolos de actuación para víctimas, destacándose el de atención a la víctima de violencia de género, entre otros, en el que se pone en valor la coordinación interinstitucional (Ministerio de Justicia, 2021).

A modo de breve reflexión puede, por tanto, afirmarse un elevado nivel de reconocimiento tanto del derecho a la asistencia por parte de las víctimas, como del diseño normativo de las características esenciales de este tipo de servicios, que fundamentalmente se centran en las OAVD. Recordemos que los



diversos instrumentos internacionales y europeos han priorizado también la cuestión del reconocimiento del derecho de asistencia a las víctimas del delito, incluso antes que otros derechos. Sin embargo, lamentablemente los datos no reflejan que en el ámbito de asistencia a las víctimas la oferta se acerque siquiera a la demanda. Tal y como sostiene Villacampa Estiarte, tanto la última Encuesta Internacional de Victimización (ICVS) de 2004/05 como la European Crime and Safety Survey (EU ICS) de 2005 aportaron datos relevantes sobre la atención a víctimas: solo un 7% de media de las víctimas de delitos graves que denunciaron a la policía en 2004 recibieron asistencia especializada, siendo España uno de los países con menor porcentaje de atención (Villacampa Estiarte, 2010, p. 7)<sup>10</sup>.

Como hemos avanzado, el papel de las OAVD es fundamental en la asistencia a las víctimas del delito en la reducción de la victimización secundaria a través de un acompañamiento especializado durante todo el proceso penal, gracias a la atención multidisciplinar que ofrecen a las víctimas con los recursos necesarios para conseguir que éstas puedan superar el hecho traumático, no sólo desde un punto de vista psicológico, sino integral incluyendo además su recuperación física, económica y social, rol que han ido consolidando desde su creación, convirtiéndose en intermediarias con las distintas entidades de asistencia y protección social, así como con los órganos judiciales.

Sin duda, muestra de la consolidación de las oficinas de asistencia es el aumento durante los últimos años del número de víctimas que han sido atendidas. Por ejemplo, en Catalunya la evolución al alza es significativa, puesto que en el año 2010 fueron atendidas 7.770 víctimas y según los últimos datos disponibles en el año 2024 un total de 16.209 (Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia i Qualitat Democràtica). También en Euskadi, durante el año 2023, el SAV ha atendido a un total de 3.054 personas, siendo más de la mitad mujeres, una realidad que se repite cada año. (SAV, Servicio de Asistencia a la víctima de Euskadi, 2023, p. 1).

Al respecto, cabe destacar que, si bien estas Oficinas atienden a víctimas de cualquier delito, la problemática de la violencia de género tiene un peso fundamental en la actividad de estas OAVD. Son datos significativos que, durante el año 2023 en las OAVD de la Comunidad Valenciana, un 75,50% de los delitos atendidos lo fueron por delitos de violencia sobre la mujer, frente al 67,57% del

---

10 No hay encuestas internacionales equivalentes más recientes a la ICVS o la EU ICS, pero sí existen informes oficiales y balances estadísticos nacionales y autonómicos que recogen datos actualizados sobre la atención a víctimas en España, aunque con diferente metodología y alcance, como la del Ministerio de Justicia denominada *Informe sobre la evaluación periódica del sistema de atención a las víctimas del delito*. Recuperado de <https://www.mjusticia.gob.es/es/Ciudadano/Victimas/Documents/1292430354955>



año anterior (Dirección General de Atención a Víctimas y Acceso a la Justicia, 2023, p. 35).

En conclusión, para una eficaz labor de las oficinas sus tareas básicas han de centrarse fundamentalmente en informar, apoyar y asesorar a la víctima; valorar sus circunstancias para fijar las medidas de protección, y coordinarse bien con instituciones judiciales y políticas (Gómez Colomer, 2014, p. 335).

## 5. La necesidad de formación de los operadores jurídicos y la importancia de los protocolos y la cooperación para evitar la victimización secundaria

Para finalizar este artículo, creemos necesario señalar en este punto, la importancia de la formación de todos los profesionales y personal funcionario que trabajan diariamente en contacto con las víctimas de delito, que se convierte en una necesidad para la garantía de la efectividad de todos los derechos que establece la LEVD, ya que si el propio personal desconoce los derechos y no está adecuadamente formado, en la práctica policial y judicial resultará muy difícil aplicar correctamente los derechos de la víctima. Por ese motivo, queremos dedicar unas líneas a destacar la importancia de una buena formación y de la especialización en el ámbito de la Victimología; una formación que no solo deberá recibir el personal de las OAVD sino también todos los operadores jurídicos que tengan contacto con las víctimas de delitos, esto es, policía, abogados, fiscales, jueces y magistrados, funcionariado de la Administración de Justicia, entre otros.

Esta formación está prevista también por el Estatuto, aunque como siempre dependerá del presupuesto que se destine a la misma. Así las cosas, la LEVD regula en su Capítulo II (titulado “*formación*”), tanto la formación en los principios de protección a las víctimas (art. 30 LEVD, trasposición del art. 25 Directiva 2012/29/UE), como el deber del Gobierno y de las Comunidades Autónomas de aprobar los protocolos que resulten necesarios para la protección de las víctimas (art. 31 LEVD).

No es propiamente un derecho de la víctima de delito, sino una necesidad de las víctimas y una obligación de la Administración y de las instituciones implicadas en el sistema judicial, asegurar la formación general y específica relativa a la protección de las víctimas de todos los profesionales y funcionarios que las atienden en el ámbito policial, administrativo, judicial, así como el personal de las OAVD.

La formación es necesaria para que los policías, fiscales, médicos forenses, jueces, letrados de la Administración de Justicia, personal de la Administración de Justicia, jueces y fiscales, entre otros tomen conciencia de que con



determinados usos, comportamiento o actitudes ante la víctima de un delito pueden generar victimización secundaria e influir negativamente en su recuperación.

Además, ha de otorgarse especial relevancia a que dicha formación vaya dirigida al conocimiento legal de las normas, concretamente del Estatuto de la Víctima y su Reglamento de desarrollo, pero también a la introducción de postulados victimológicos, ya que la Ciencia de la Victimología nos va a ayudar a la comprensión global de la situación de la víctima.

Hemos de pensar que la mayoría de los operadores jurídicos, funcionarios y personal que trabaja con las víctimas no posee formación criminológica, psicológica ni victimológica y consideramos que esa formación en estos contenidos contribuirá a un conocimiento multidisciplinar de la víctima que permitirá una mejor aplicación y respeto de los derechos de las víctimas. Concretamente, sobre el conocimiento de cuáles son los efectos del delito sobre las víctimas; el conocimiento de las técnicas de ayuda; concienciación sobre la victimización secundaria y qué técnicas emplear para prevenirla; así como sobre toda la información necesaria acerca de los servicios existentes para las víctimas (García Rodríguez, 2015, p. 33), además del contenido jurídico relativo al conocimiento de sus derechos. No podemos dejar a la voluntad y la forma de ser de cada persona el trato con la víctima, sino que se debe formar en el conocimiento victimológico, fomentándose la cooperación y coordinación entre los distintos servicios y operadores jurídicos implicados en interés, no solo de las víctimas, sino del mejor funcionamiento de la Justicia.

Creemos firmemente que la profesionalización de todas y cada una de las personas que tienen contacto con las víctimas de delito en nuestro sistema de justicia penal, es la única vía para poder llevar a cabo un cumplimiento del Estatuto que vaya más allá de la interpretación legal de la norma, que introduzca además de la oportuna formación, la sensibilización de las personas y la empatía en el trato con las víctimas. La LEVD, sin embargo, cuando se refiere a la sensibilización, no lo hace en relación con los profesionales que puedan estar en contacto con las víctimas, sino que considera la importancia de la sensibilización social respecto a la figura de la víctima y sobre todo la sensibilización de los medios de comunicación a la hora de preservar su intimidad, su dignidad y los demás derechos de las víctimas que han de ser respetados por los medios de comunicación social (*vid.* art. 34 LEVD).

Por lo anterior, es imprescindible que las instituciones implicadas (Fiscalías, Consejo General del Poder Judicial, Ministerio de Justicia, las CCAA con competencias de justicia transferidas etc.) diseñen e implementen programas de formación y capacitación del personal que trabaja con víctimas de delito, no solo en el ingreso a los distintos cuerpos y funcionariado sino con una actualización



constante, en colaboración con las Universidades y centros de formación del funcionariado. También la realización de un seguimiento y la supervisión oportuna contribuirá a garantizar el adecuado desarrollo de estas políticas públicas.

También y puesto que la finalidad principal de la LEVD es minimizar la victimización secundaria, consideramos que la LEVD no debe convertirse en una mera declaración de intenciones, sino que es necesario implementar buenas prácticas para que se consiga una eficaz atención a la víctima del delito desde el sistema judicial penal. La creación de las OAVD es sin duda un comienzo en dicha asistencia y atención.

Estamos de acuerdo con algunos autores como Varona Martínez (2015) en que la prevención de la victimización secundaria es un derecho de la víctima del delito, así se puede interpretar de la previsión contenida en el artículo 26 Directiva 2012/29/UE, relativo a la cooperación y coordinación de los servicios que prevé entre otras cuestiones el intercambio de mejores prácticas y la adopción de medidas adecuadas “(...) *encaminadas a concienciar sobre los derechos establecidos en la presente Directiva, reducir el riesgo de victimización y minimizar la incidencia negativa de la delincuencia, y los riesgos de victimización secundaria o reiterada, intimidación o represalias, centrándose en particular en los grupos de riesgo, como los menores de edad y las víctimas de violencia de género y de violencia en el marco de las relaciones personales*”.

En parecido sentido la LEVD contempla la necesidad de cooperación y buenas prácticas en su Capítulo III. Y siendo la finalidad de la norma la minimización de la victimización secundaria podemos concluir que un derecho más de la víctima es que la efectividad de los derechos pasa por el derecho de las víctimas a que los Estados y las instituciones asuman la obligación de prevenir dicha victimización.

Para dar efectividad a ese derecho, es imprescindible la cooperación institucional en la elaboración de protocolos y buenas prácticas. Protocolos que vayan dirigidos a la actuación entre las distintas Administraciones implicadas, para ofrecer una adecuada coordinación entre ellas, protocolos dirigidos al trato adecuado a las víctimas, protocolos que delimiten las funciones de cada uno de los cuerpos del funcionariado en su relación con la atención a las víctimas serían necesarios en el día a día de nuestros Juzgados y Tribunales.

No obstante, más allá de las notas generales expuestas, y el papel fundamental que tienen las Oficinas de Asistencia a las víctimas del delito en la reducción de la victimización secundaria consideramos que para una debida cooperación entre los profesionales especializados en el trato, atención y protección a las víctimas (art. 32) sería una buena práctica la presencia de personas especialistas que actuaran como enlace en materia de apoyo a las víctimas en los



organismos de justicia penal que sin duda redundaría en una mejor comunicación entre esos organismos y las víctimas, las asociaciones de víctimas y otros, que deberían reunirse periódicamente para examinar e intercambiar buenas prácticas y, en caso necesario, identificar políticas y enfoques que refuercen el apoyo a las víctimas (Varona Martínez, 2015, p. 25).

## 6. Conclusiones

El resurgimiento de la Victimología ha impulsado notables avances legislativos a nivel internacional y europeo, cuyo reflejo en España es el Estatuto de la Víctima del Delito, una ley que busca salvaguardar a las víctimas y mitigar la victimización secundaria. En este contexto, el derecho a la asistencia emerge como un pilar fundamental, debiendo garantizarse desde el primer contacto de la víctima con el sistema judicial, proveyendo información crucial y asesoramiento especializado. Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD) desempeñan un rol trascendental, al ofrecer apoyo integral en las áreas jurídica, psicológica y social. Entre las buenas prácticas observadas, destaca la implementación de programas de asistencia multidisciplinarios que involucran a diversos profesionales, asegurando una atención integral y coordinada. Además, la capacitación continua del personal de las OAVD en materia de sensibilización y atención a víctimas vulnerables es esencial para evitar la revictimización. La legislación española, en su intento de armonizar con las directrices internacionales y europeas, aún enfrenta retos significativos para su implementación efectiva. Esto exige un fortalecimiento continuo de las OAVD, una coordinación más estrecha entre instituciones y una mayor sensibilización social sobre la importancia de proteger a las víctimas. La provisión de asistencia y apoyo adecuados no solo es esencial para reducir la victimización secundaria, sino también para asegurar un trato digno y respetuoso a quienes han sufrido un delito. La consolidación de estos derechos y servicios es vital para construir un sistema de justicia más humano y eficaz, centrado en la reparación y el bienestar de las víctimas. Es crucial fomentar la creación de redes de apoyo comunitarias y promover la participación activa de la sociedad civil en la protección de las víctimas, garantizando así un entorno seguro y de confianza para su recuperación.

## 7. Referencias

Agudo Fernández, E., Jaén Vallejo, M., & Perrino Pérez, Á. L. (2016). *La víctima en la justicia penal: El estatuto jurídico de la víctima del delito*. Dykinson.



- Beristain Ipiña, A. (1994). ¿La sociedad/judicatura atiende a «sus» víctimas/testigos? En *Nueva criminología desde el derecho penal y la victimología* (pp. 233-290). Tirant lo Blanch.
- Bernuz Beneitez, M. J., & García Inda, A. (2022). El acceso de las víctimas a la justicia restaurativa en la Comunidad Autónoma de Aragón. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, (58), 238-267.
- Consejo General del Poder Judicial. (1997). Libro Blanco de la Justicia. Consejo General del Poder Judicial.
- Consejo General del Poder Judicial. (2014). Informe del Consejo General del Poder Judicial al Anteproyecto de Ley Orgánica del Estatuto de las Víctimas del delito. [https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia\\_domestica\\_y\\_de\\_Genero/El\\_Observatorio/Publicaciones/INFORME\\_DEL\\_CGPJ\\_AL\\_ANTEPROYECTO\\_DE\\_LEY\\_ORGANICA\\_DEL\\_ESTATUTO\\_DE\\_LAS\\_VICTIMAS\\_DEL\\_DELITO](https://www.poderjudicial.es/cgpj/es/Temas/Violencia_domestica_y_de_Genero/El_Observatorio/Publicaciones/INFORME_DEL_CGPJ_AL_ANTEPROYECTO_DE_LEY_ORGANICA_DEL_ESTATUTO_DE_LAS_VICTIMAS_DEL_DELITO)
- Daza Bonachela, M. M. (2016). *Escuchar a las víctimas: Victimología, derecho victimal y atención a las víctimas*. Tirant lo Blanch.
- Decanato de los Juzgados de Valencia. (s.f.). Información sobre la Unidad de Asistencia Social en la Ciudad de la Justicia de Valencia. <https://juzgadosvalencia.es/unidad-de-asistencia-social/>
- Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia. (2019). Balance de Actividad del Primer año de funcionamiento de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las víctimas de delito. Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas de la Generalitat Valenciana. <https://inclusio.gva.es/documents/164371196/172523011/Balance+de+Actividad+del+Primer+a%C3%B1o+de+funcionamiento+de+la+Red+de+Oficinas+de+la+Generalitat+de+Asistencia+a+las+v%C3%ADctimas+de+delito/6a0b2d48-d956-4465-89cb-46707030e1ae>
- European Union Agency for Fundamental Rights. (2014). Victims of crime in the EU: The extent and nature of support for victims (121 pp.). Publications Office of the European Union. <https://doi.org/10.2811/77450>
- García Becedas, M. J., Martínez de la Concha, C., & Álvarez del Vayo, A. (2006). Aproximación a las víctimas a través de la Oficina de Asistencia a las Víctimas de los Delitos: un concreto análisis de la Oficina de Asistencia a las Víctimas de los Delitos (O.A.V.D.) de Plasencia (Cáceres). En M. Pérez Fernández, A. V. Torres García, & L. Velasco Riego (Coords.), *Sociedad, violencia y mujer: retos para abordar un cambio social* (pp. 295-325).



- García-Pablos de Molina, A. (2016). *Criminología. Una introducción a sus fundamentos teóricos* (8ª ed.). Tirant lo Blanch.
- García Rodríguez, M. J. (2015). Hacia un nuevo protagonismo de las víctimas en el proceso penal español. *Revista General de Derecho Procesal*, (35), 1-49.
- Generalitat Valenciana. (s.f.). Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito. <https://inclusio.gva.es/es/web/atencion-a-las-victimas-del-delito/la-red-de-oficinas>
- Generalitat Valenciana. Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia. (2019). Balance de Actividad del Primer año de funcionamiento de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las víctimas de delito. <https://inclusio.gva.es/documents/164371196/172523011/Balance+de+Actividad+del+Primer+a%C3%B1o+de+funcionamiento+de+la+Red+de+Oficinas+de+la+Generalitat+de+Asistencia+a+las+v%C3%ADctimas+de+delito/6a0b2d48-d956-4465-89cb-46707030e1ae>
- Generalitat Valenciana. Dirección General de Reformas Democráticas y Acceso a la Justicia. (2023). Memoria anual de actividades de la red de oficinas de la Generalitat de asistencia a las víctimas del delito
- Generalitat Valenciana. (2019). Resolución de 15 de febrero de 2019, Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, pp. 10450-10451.
- Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia i Qualitat Democràtica. (s.f.). <https://justicia.gencat.cat/ca/departament/Estadistiques>
- Gobierno de Navarra. (2021). Informe anual 2021. III Acuerdo interinstitucional para la coordinación ante la violencia contra las mujeres en Navarra. <https://www.igualdadnavarra.es/imagenes/documentos/-465-f-es.pdf?ts=20250323034105>
- Gómez Colomer, J. L. (2014). *Estatuto jurídico de la víctima del delito (La posición jurídica de la víctima del delito ante la Justicia Penal. Un análisis basado en el Derecho comparado y en la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del delito en España* (2ª ed.). Aranzadi.
- González Vidosa, F. (1989). Derechos humanos y la víctima. *Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, (3), 103-113.
- González Vidosa, F. (1991). La oficina de ayuda a las víctimas del delito de Valencia. En *Victims' rights and legal reforms. International perspectives:*



- proceedings of the sixth international Institute on Victimology (1990) (pp. 293-304). Instituto Internacional de Sociología Jurídica de Oñati.
- González Vidosa, F., & Stangeland, P. (1996). La oficina de ayuda a la víctima: sugerencias concretas. *Boletín criminológico*, (2), 1-4.
- González Vidosa, F., & Beristain, A. (2001). *¿Qué es la ayuda a la víctima?* Atelier.
- Landrove Díaz, G. (1998). *La moderna victimología*. Tirant lo Blanch.
- Ministerio de Justicia. (s.f.). Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito. <https://www.mjusticia.gob.es/es/Ciudadano/Victimas/Paginas/oficinas-asistencia-victimas.aspx>
- Ministerio de Justicia. (s.f.). Informe sobre la evaluación periódica del sistema de atención a las víctimas del delito. <https://www.mjusticia.gob.es/es/Ciudadano/Victimas/Documents/1292430354955>
- Ministerio de Justicia. (2021). Protocolo de coordinación entre los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses y las Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito del Ministerio de Justicia para la atención a la víctima de violencia de género. <https://www.mjusticia.gob.es/es/Ciudadano/Victimas/Documents/Protocolo%20de%20coordinaci%C3%B3n%20entre%20los%20Institutos%20de%20Medicina%20Legal%20y%20Ciencias%20Forenses%20y%20las%20Ofici.pdf>
- Rodríguez Manzanera, L. (2010). *Victimología. Estudio de la víctima* (12ª ed.). Porrúa.
- Sanz Hermida, Á. (2008). *La situación jurídica de la víctima en el proceso penal*. Tirant lo Blanch.
- SAV, Servicio de Asistencia a la víctima de Euskadi. (2023). Memoria 2023. <https://www.justizia.eus/servicio-asistencia-victima/webjus00-contentgen/es/>
- SAVA, Servicio de Asistencia a Víctimas de Andalucía. (s.f.). <https://www.junta-deandalucia.es/justiciaeinterior/portal/paginas/telefonos-savd>
- Sempere Faus, S. (2025). *La participación de la víctima en el proceso penal y la victimización secundaria*. Tirant lo Blanch.
- Sempere Faus, S. (2022). El derecho de acceso a los servicios de justicia restaurativa: unos apuntes sobre el tratamiento de la mediación penal a la luz del Estatuto de la Víctima del Delito y el Anteproyecto de Ley de Enjuiciamiento Criminal 2020. En S. Barona Vilar (Ed.), *Meditaciones sobre mediación (MED+)* (pp. 465-502). Tirant lo Blanch.



Victim Support Europe. (2025).

Varona Martínez, M. J. (2015). Guía general de buenas prácticas en el trato con víctimas del terrorismo que evite la victimización secundaria. En J. L. De la Cuesta Arzamendi (Dir.), Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.

Villacampa Estiarte, C. (2010). Los modelos de asistencia a las víctimas del delito, situación en España y perspectiva comparada. *Revista General de Derecho Penal*, (13), 368-381.

Resolución de 15 de febrero de 2019, Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas. (2019). (pp. 10450-10451).

