

**PROTOCOLO ESPECÍFICO DE ACTUACIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT EN LA  
ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO**

*Borrador Octubre 2019*

## ÍNDICE

1. Presentación
  2. Marco normativo
  3. Marco teórico y conceptual
    - 3.1.- Tipos de violencia
    - 3.2.- Derechos de las víctimas de violencia de género
    - 3.3.- Consecuencias de la violencia de género
    - 3.4.- Factores de vulnerabilidad
    - 3.5.- Motivos por los que las víctimas no denuncian
    - 3.6.- Tipos de intervención y pautas para los y las profesionales
  4. Objetivos de la intervención con víctimas
  5. Fases de la intervención con víctimas y asistencia integral
    - 5.1.- Asistencia integral
      - 5.1.1.- Actuaciones en el ámbito jurídico
      - 5.1.2.- Actuaciones en el ámbito psicológico
      - 5.1.3.- Actuaciones en el ámbito social
    - 5.2.- Fases de la intervención
      - 5.2.1.- Fase prejudicial
      - 5.2.2.- Fase judicial
      - 5.2.3.- Fase post judicial
  6. Coordinación con otros organismos
- Anexos

## 1.- PRESENTACIÓN

Son varias las definiciones que se pueden encontrar en relación al concepto de violencia de género. En este sentido, existen distintas leyes y normativa que establecen qué se entiende por violencia contra la mujer o violencia de género. Destaca la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que define este tipo de violencia como aquella que **“como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre estas por parte de quienes sean o hayan sido sus cónyuges o de quienes estén o hayan estado ligados a ellas por relaciones similares de afectividad, aún sin convivencia”**.

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

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

En virtud de las competencias asumidas y del artículo 27 del Estatuto de Víctimas del Delito corresponde a la Generalitat organizar las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito aprobándose el Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

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

Este protocolo pretende ser una herramienta dinámica que será adaptada en función de las necesidades que se detecten durante su aplicación. Atiende a la voluntad de cooperación, colaboración y coordinación con otros colectivos implicados en el trato con las víctimas, otras instituciones públicas o asociaciones del ámbito civil, teniendo en cuenta las prácticas que se vienen

desarrollando en el ámbito internacional. Pretende promover el intercambio de experiencias y de información con estos colectivos y otras administraciones públicas para facilitar una mejor asistencia a las víctimas.

El presente protocolo específico de actuación de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito (OAVD, en adelante) se ha elaborado respondiendo al mandato del art. 12 del Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito. El citado artículo dispone que, con el fin de prestar un servicio público de calidad a las víctimas del delito en la Comunitat Valenciana, la dirección general competente en materia de atención a las víctimas elaborará: a) protocolos de actuación que establezcan las actuaciones que se han de llevar a cabo por las unidades que integran la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito; b) protocolos de coordinación y colaboración con diferentes órganos o entidades competentes y con redes públicas y privadas que asisten a las víctimas.

En relación con los protocolos de actuación, establece que los mismos deberán incluir secciones o programas de asistencia especializada en una serie de supuestos, entre los que se encuentran las **víctimas de violencia de género**.

Además, la magnitud del fenómeno también hace necesario su estudio. En este sentido, las estadísticas<sup>1</sup> que elabora el Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad señalan un total de **975 víctimas** desde el año 2003 hasta el año 2018, lo que supone una media anual de 61 víctimas aproximadamente. En el año 2019 (a fecha 13 de mayo) el número de mujeres víctimas de violencia de género asciende a 20. La frecuencia con que se producen este tipo de agresiones de género suscita intensas y necesarias reflexiones desde diferentes ámbitos: político, social, judicial, etc.

Este fenómeno debe ser considerado, en todo caso, como un problema social, lo cual hace necesario implementar diversas actuaciones multidisciplinarias para su abordaje. El presente Protocolo nace con la finalidad de ser un documento de trabajo que guíe la actuación, desde un punto de vista teórico-práctico, de los y las profesionales que forman parte de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Comunitat Valenciana.

1 Anexo I. Víctimas de violencia de género desde el año 2003 hasta el año 2018.

La actuación del personal de la OAVD irá encaminada a prestar a las mujeres víctimas de violencia de género una atención especializada y adecuada a sus necesidades así como facilitar su recuperación integral.

## **2.- MARCO NORMATIVO**

El marco normativo se caracteriza por integrar tanto normativa internacional como nacional y autonómica.

En el plano **internacional**, cabe hacer referencia a aquellos instrumentos que han resultado más importantes a la hora de abordar la eliminación de la violencia contra las mujeres. En primer lugar, destaca la labor de la Organización de Naciones Unidas. En este sentido conviene mencionar la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 10 de diciembre de 1948, que consagra el derecho a la igualdad así como al disfrute de los derechos y libertades fundamentales sin discriminación alguna por razón de sexo.

Por otro lado, existe un instrumento que cobra especial relevancia y es la Convención sobre eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) de 18 de diciembre de 1979. La CEDAW se constituye como una de las normas más importantes con relación a los derechos humanos de la mujer. Este instrumento reafirma la fe en la igualdad de derechos de mujeres y hombres y proclama que todos nacen libres e iguales en dignidad y derechos.

En el ámbito del Consejo de Europa, destaca el Convenio sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica suscrito en Estambul en 2011. Este Convenio supone el hito normativo más reciente emanado del seno del Consejo de Europa. Contiene instrumentos legales para la protección de la mujer frente a cualquier forma de violencia, la contribución a la eliminación de cualquier forma de discriminación por razón de género y la promoción de la cooperación internacional con el objetivo de eliminar esta forma de violencia. Además, al definir el concepto de violencia doméstica, hace una referencia expresa a los actos de violencia que se produzcan entre cónyuges o parejas de hecho antiguos o actuales, refiriéndose, por tanto, a la violencia de género.

A nivel **nacional**, cabe mencionar, en primer lugar, la Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la Orden de protección de las víctimas de violencia doméstica. Esta Ley da luz a la llamada Orden de protección, entendida como un instrumento que aúna medidas cautelares penales, civiles, de amparo y tutela a víctimas de violencia doméstica o de género, con el objetivo de otorgar a las mismas un estatuto integral de protección a través de un procedimiento judicial único. Esta figura se regula en el art. 544 ter de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. En el mismo, se consagra un procedimiento sencillo que permite obtener la orden de forma rápida, pues ello es fundamental para poder hablar de protección real y efectiva para la víctima. En este sentido, conviene mencionar que si bien la ley se refiere a víctimas de violencia de género, el art. 62 de la Ley Orgánica 1/2004 amplía expresamente su aplicación a las víctimas de violencia de género.

A continuación, destaca la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de género. Esta ley supuso un hito importantísimo en nuestro país para la lucha contra la violencia sobre la mujer y un referente en el entorno europeo. Nació con la finalidad de dar una respuesta integral y multidisciplinar contra la violencia de género, pues abarca aspectos preventivos, educativos, sociales y asistenciales, entre otros. Proporciona una respuesta legal integral, ya que contiene tanto normas procesales como penales y civiles. Además, crea los Juzgados de Violencia sobre la mujer y establece los derechos que asisten a toda mujer víctima de violencia de género, entre otras muchas medidas.

Por otra parte, también es importante la Ley 23/2014, de 20 de noviembre, de reconocimiento mutuo de resoluciones penales en la Unión Europea, la cual regula la orden europea de protección. Esta regulación permite que las medidas de protección adoptadas a favor de una víctima, la acompañen en cualquier lugar de la Unión Europea al que se desplace.

Dentro del plano nacional, también cabe hacer referencia a la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Esta ley es importante porque introduce algunas modificaciones para reforzar la protección específica que dispensa el Código Penal a las víctimas de violencia de género y trata de seres humanos.

Por último, nos hemos de referir a la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, pues recoge el catálogo general de derechos – procesales y extraprocesales – de todas las víctimas de delitos e introduce previsiones que afectan a las víctimas de violencia de género y de trata de seres humanos.

En relación con los Reales Decretos, destacan los siguientes: el Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre, por el que se regula la ayuda económica establecida en el art. 27 de la LO 1/2004; el Real Decreto 1917/2008, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el programa de inserción sociolaboral para mujeres víctimas de violencia de género; y el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito, y se regulan las oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.

Para terminar, en el plano **autonómico** destaca, en primer lugar, la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana. Tal y como dispone el art. 1, el objeto de la misma es la adopción de medidas integrales para la erradicación de la violencia sobre la mujer, en el ámbito competencial de la Generalitat, ofreciendo protección y asistencia tanto a las mujeres víctimas como a sus hijos/as menores y/o personas sujetas a su tutela o acogimiento, así como las medidas de prevención, sensibilización y formación con la finalidad de implicar a toda la sociedad de la Comunitat Valenciana. En su artículo III relativo a la Red de la Generalitat de Asistencia Social Integral a las Víctimas de Violencia sobre la mujer, donde en su artículo 63 define a las Oficinas de atención a las Víctimas del Delito.

Por último destacan los Decretos siguientes: el Decreto 63/2014, de 25 de abril, del Consell, por el que se aprueba el reglamento para el reconocimiento de las indemnizaciones y las ayudas económicas a las víctimas de violencia sobre la mujer, previstas en la Ley 7/2012; y el Decreto 20/2018, de 9 de marzo, del Consell, de modificación del Decreto 63/2014. Asimismo, cabe destacar el Decreto 165/2016, de 4 de noviembre, del Consell, por el que se crea y regula la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito.

### 3.- MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

#### 3.1.- Tipos de violencia

La violencia de género puede adoptar distintas formas y manifestarse en episodios aislados o bien de forma continuada. La violencia que se dirige contra las mujeres por el mero hecho de serlo, no se reduce – ni mucho menos – a la violencia física, sino que se manifiesta de múltiples formas, siendo la más frecuente la violencia psicológica o emocional. Al manifestarse de diferentes formas<sup>2</sup>, se suele hacer la siguiente distinción:

- **Violencia física:** cualquier conducta que implique el uso deliberado de la fuerza contra el cuerpo de la mujer, con intención de causar lesión física, daño o dolor. Este tipo de violencia es la que más se conoce, por ser la más evidente y de la que con mayor frecuencia se habla en los medios de comunicación. Como manifestaciones de la misma encontramos desde pequeñas agresiones como pellizcos o empujones hasta quemaduras, golpes, etc. que pueden llegar a causar la muerte.
- **Violencia psicológica o emocional:** este tipo de violencia incluye todas aquellas conductas que producen desvalorización o sufrimiento en las mujeres. Es decir, incluye cualquier conducta que atente contra la integridad psíquica y emocional de la mujer. Se pueden incluir dentro de este concepto conductas como insultos, amenazas, privaciones de libertad ambulatoria, faltas de respeto, desvalorizaciones en público, gritos, vejaciones, aislamiento, control, etc.
- **Violencia sexual:** cualquier conducta con connotación sexual, que fuerce u obligue a la mujer a realizar actos en contra de su voluntad. Algunas conductas que forman parte de este tipo de violencia son: acoso sexual, proposiciones sexuales indeseadas, tocamientos, violación, etc.

Además, la violencia puede tener otras manifestaciones. Nos referimos a la violencia económica y a la social. La primera, supone la restricción a los recursos económicos o control de estos. Por su parte, la violencia sexual se basa en la limitación, control y la inducción al aislamiento social de la persona. Se separa a la víctima de familia y amigos, privándola de apoyo social y alejándola de su entorno habitual. En ocasiones se pone a la víctima en contra de su entorno, produciendo que o víctima o entorno decidan desvincularse.

---

<sup>2</sup> Perela Larrosa, M. Violencia de género: violencia psicológica (2010). Gonzalez Rey, AB. Tratamiento psicologico en mujeres víctimas de violencia de género. Primera parte: sobre la violencia de género.



Todos estos tipos de violencia que se han nombrado, suelen ir de forma combinada y resulta difícil poder separarlos. No obstante, es importante conocer las características y formas de manifestarse de cada uno de los tipos, pues es un aspecto importante en la prevención del maltrato, que permite detectarla a tiempo y poder buscar las soluciones más adecuadas.

En este punto, conviene hacer referencia al **ciclo de la violencia**<sup>3</sup>. Leonore E. Walker (1979) investigó las razones que imposibilitan a las mujeres maltratadas a pensar y crear alternativas para salir de la situación de maltrato. Concluyó que la violencia se producía en tres fases que se repetían de modo cíclico. Estas son:

- Fase de acumulación de tensión: aumenta la tensión en la pareja, el hombre se muestra cada vez más enfadado con la mujer sin motivo aparente y se incrementa la violencia de tipo verbal. La mujer suele tomar estos ataques como episodios aislados que puede controlar y cree que acabarán por desaparecer.
- Fase de explosión o agresión: la situación estalla en forma de agresiones físicas, psicológicas y/o sexuales.
- Fase de calma reconciliación o luna de miel: el agresor pide perdón a la mujer, le dice que está muy arrepentido y que no volverá a pasar. Utiliza estrategias de manipulación afectiva para intentar que la relación no se rompa, dándole regalos, haciéndole promesas, mostrándose cariñoso, etc. Muchas veces la mujer cree que el agresor realmente quiere cambiar y le persona, sin saber que esto refuerza la posición de él.

Este ciclo ayuda a explicar cómo las mujeres agredidas llegan a ser víctimas, cómo caen dentro de comportamiento de invalidez aprendida y porqué no intentan escapar. Es importante destacar que estas fases se retroalimentan entre sí y que el ciclo no siempre se va a dar de la misma manera, sino que las situaciones que configuran cada fase van a cambiar. Las tres fases del ciclo no son momentos separados y aislados, sino que son un hilo de situaciones continuas e ininterrumpidas que se dan en la relación de pareja<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Anexo II. El ciclo de la violencia de Leonore E. Walker (1979).

### 3.2.- Derechos de las víctimas de violencia de género

Con carácter general se establece que todos los poderes públicos velarán por el reconocimiento y la protección de los derechos que las víctimas tienen reconocidos<sup>5</sup> y, concretamente, dispone: *Toda víctima tiene derecho a la protección, información, apoyo, asistencia y atención, así como a la participación activa en el proceso penal.*

El reconocimiento de estos derechos se extiende durante la actuación de los servicios de asistencia y apoyo a las víctimas y de justicia restaurativa, a lo largo de todo el proceso penal y por un periodo de tiempo adecuado después de su conclusión, con independencia de que se conozca o no la identidad de quien ha cometido la infracción y del resultado del proceso, incluyendo el momento previo a la presentación de la denuncia<sup>6</sup>.

Las mujeres víctimas de violencia de género son titulares, además de los derechos que la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito otorga por el hecho de ser víctima de un delito<sup>7</sup>, de otros derechos en virtud de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género (LOVG, en adelante). Esta Ley “consagra y garantiza a las mujeres que son o han sido víctimas de violencia de género una serie de derechos, con la finalidad de que las mismas puedan poner fin a la relación violenta y recuperar su proyecto de vida”.

Estos derechos son universales, pues en virtud del art. 17.1 LOVG todas las mujeres que sufran o hayan sufrido algún acto de violencia de género tienen garantizados los mismos, con independencia de su origen, religión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

El conjunto de derechos se encuentra regulado en el Título II LOVG, que se estructura en cuatro capítulos. El contenido de cada uno de los derechos es el que se expone a continuación.

- Derecho a la información: derecho a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal. Dicha información comprenderá las medidas relativas a su protección y

4 Ortiz, D.O. El ciclo de la violencia y su relación con el proceso civil.  
<https://www.pensamientocivil.com.ar/doctrina/2659-ciclo-violencia-y-su-relacion-procedimiento-civil>

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

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

7 Desarrollados en el Protocolo general básico de actuación de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las víctimas del delito.

seguridad, y los derechos y ayudas previstos en la ley, así como la referente al lugar de prestación de los servicios de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral. Asimismo, se garantizará que las mujeres con discapacidad víctimas de violencia de género tengan acceso integral a la información, que deberá ofrecerse en formato accesible y comprensible.

- Derecho a la asistencia social integral: derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral. El art. 19 LOVG dispone que la organización de estos servicios por parte de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales, responderá a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional. Especialmente, la atención multidisciplinar implicará: información a las víctimas, atención psicológica, apoyo social, seguimiento de las reclamaciones de los derechos de la mujer, apoyo educativo a la unidad familiar, formación preventiva en los valores de igualdad dirigida a su desarrollo personal y a la adquisición de habilidades en la resolución no violenta de conflictos, apoyo a la formación e inserción laboral.

Asimismo, se establece que también tendrán derecho a la asistencia social integral las personas menores de edad que se encuentren bajo la patria potestad o guarda y custodia de la persona agredida. A estos efectos, los servicios sociales deberán contar con personal específicamente formado para atender a los menores, con el fin de prevenir y evitar de forma eficaz las situaciones que puedan comportar daños psíquicos y físicos a los menores que viven en entornos familiares donde existe violencia de género.

- Derecho a la asistencia jurídica gratuita: derecho a recibir asesoramiento jurídico gratuito en el momento inmediatamente previo a la interposición de la denuncia, y a la defensa y representación gratuitas por abogado y procurador en todos los procesos y procedimientos administrativos que tengan causa directa o indirecta en la violencia sufrida. En estos supuestos, una misma dirección letrada deberá asumir la defensa de la víctima, siempre que con ello se garantice debidamente su derecho de defensa. Este derecho asiste también a los causahabientes en caso de fallecimiento de la víctima, siempre que no fueran partícipes en los hechos.

- Derechos laborales y de Seguridad Social:
  - x Trabajadoras por cuenta ajena: derecho, en los términos previstos en el Estatuto de los Trabajadores, a la reducción o a la reordenación de su tiempo de trabajo, a la movilidad geográfica, al cambio de centro de trabajo, a la suspensión de la relación laboral con reserva de puesto de trabajo y a la extinción del contrato de trabajo. La suspensión y la extinción del contrato de trabajo darán lugar a la situación legal de desempleo. El tiempo de suspensión se considerará como período de cotización efectiva a efectos de las prestaciones de Seguridad Social y desempleo.
  - x Trabajadoras por cuenta propia: a las trabajadoras por cuenta propia víctimas de violencia de género que cesen en su actividad para hacer efectiva su protección o derecho a la asistencia social integral, se les suspenderá la obligación de cotización durante un período de 6 meses, que serán considerados como de cotización efectiva.
  - x Funcionarias<sup>8</sup>: en virtud del art. 24 LOVG, la funcionaria víctima de violencia de género tendrá derecho a la reducción o a la reordenación de su tiempo de trabajo, a la movilidad geográfica de centro de trabajo y a la excedencia en los términos que se determinen en su legislación específica.

En el caso de las trabajadoras por cuenta ajena, las ausencias o faltas de puntualidad al trabajo motivadas por la situación física o psicológica derivada de la violencia de género se considerarán justificadas, cuando así lo determinen los servicios sociales de atención o servicios de salud, según proceda, sin perjuicio de que dichas ausencias sean comunicadas por la trabajadora a la empresa a la mayor brevedad. Por su parte, en el caso de las funcionarias, las ausencias totales o parciales al trabajo se considerarán justificadas en los términos que se determine en su legislación específica.

Dentro de los derechos laborales, también se incluye el Programa específico de empleo. Concretamente, el art. 22 LOVG dispone que, en el marco del Plan de Empleo del Reino de España, se <sup>8</sup> [Consultar](#) Resolución de 6 de septiembre de 2017, de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, por la que se establece el protocolo de actuación en la Administración de la Generalitat para los procedimientos de movilidad de las empleadas públicas víctimas de violencia de género.

incluirá un programa de acción específico para las víctimas de violencia de género que estén inscritas como demandantes de empleo. Este programa incluirá medidas para favorecer el inicio de una nueva actividad por cuenta propia.

- Derechos económicos:
  - x Ayudas sociales: en caso de que las víctimas de violencia de género careciesen de rentas superiores, en cómputo mensual, al 75% del SMI, excluida la parte proporcional de dos pagas extraordinarias, recibirán una ayuda de pago único, siempre que se presuma que debido a su edad, falta de preparación general o especializada y circunstancias sociales, la víctima tendrá especiales dificultades para obtener un empleo y por dicha circunstancia no participará en los programas de empleo establecidos para su inserción profesional.

El importe de la ayuda será equivalente al de 6 meses de subsidio por desempleo. En caso de que la víctima tuviese reconocida oficialmente una discapacidad en grado igual o superior al 33%, el importe será equivalente a 12 meses de subsidio por desempleo. Por su parte, si la víctima tiene responsabilidades familiares, su importe podrá alcanzar el de un período equivalente al de 18 meses de subsidio, o 24 meses si la víctima o alguno de los familiares que conviven con ella tiene reconocida oficialmente una minusvalía en grado igual o superior al 33%.

Las ayudas son concedidas por las Administraciones competentes en materia de servicios sociales. Además, son compatibles con cualquiera de las previstas en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de Ayudas y Asistencia a las Víctimas de Delitos Violentos y contra la Libertad Sexual, así como con cualquier otra ayuda económica de carácter autonómico o local concedida por la situación de violencia de género.

- x Acceso a la vivienda y residencias públicas para mayores: las mujeres víctimas serán consideradas colectivos prioritarios en el acceso a viviendas protegidas y residencias públicas para mayores, en los términos que determine la legislación aplicable.

Aparte de estos derechos, en el caso de la Comunitat Valenciana, se aplica la Ley 7/2012<sup>9</sup>, que también contempla una serie de derechos específicos. Estos derechos se reconocen a las mujeres víctimas de violencia de género en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, con independencia de su nacionalidad, y son:

- Derecho a la información: las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana facilitarán en todo momento información sobre los recursos y servicios existentes a las mujeres víctimas para su protección, apoyo y recuperación.
- Derecho a la protección efectiva: se garantizará la protección integral e inmediata a las víctimas que se encuentren en situación de riesgo, mediante la activación de todos los recursos disponibles.
- Derecho a la atención integral y especializada: las administraciones públicas garantizarán los servicios sociales de atención, emergencia, apoyo y acogida y recuperación integral.
- Derecho a la asistencia jurídica gratuita.
- Derecho a la asistencia sanitaria.
- Derecho a la intimidad y privacidad: en cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal, se garantizará la confidencialidad de los datos de carácter personal que puedan provocar su identificación y localización y, en especial, con respecto al agresor y su entorno.
- Derecho a indemnizaciones por causa de muerte: los hijos e hijas menores de edad, tutelados o acogidos o, en su ausencia, los ascendientes de las víctimas mortales de violencia de género, que dependan económicamente de ésta en el momento del fallecimiento, tendrán derecho a la percepción de una cuantía económica de pago único, en las condiciones y requisitos que se establezcan reglamentariamente.

---

<sup>9</sup> Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el Ámbito de la Comunitat Valenciana.

- Derecho de acceso a una vivienda: la Generalitat garantizará a las víctimas el acceso a la vivienda y al régimen de ayudas económicas para ello.
- Derechos laborales: se garantizará a las mujeres víctimas la formación y ayuda para facilitar su inserción laboral, fomentando acuerdos y convenios con los agentes sociales.
- Derechos de las empleadas públicas de la administración de la Generalitat: las empleadas públicas pueden beneficiarse con prioridad de medidas de traslado, baja o adaptación de su jornada laboral.
- Derechos de los hijos e hijas de las víctimas: los hijos/as, acogidas y tutelados menores de edad de las víctimas tendrán derecho a ser acogidos junto con su madre en los centros residenciales correspondientes, a la escolarización inmediata en caso de cambio de domicilio de la madre por causa de esta violencia, y a tratamiento psicológico rehabilitador si, en su caso, procediere.

### 3.3.- Consecuencias de la violencia de género

Es necesario que los profesionales que están en contacto directo con las víctimas conozcan las consecuencias que la violencia recibida produce en ellas. La conducta violenta, tanto en el terreno físico como emocional, va provocando un deterioro en la mujer que, desde el punto de vista conductual, se manifiesta en una auténtica sumisión a las órdenes del maltratador. La mujer pierde su propia identidad y cambia su sistema de creencias, llegando a creer que es merecedora de padecer tal situación.

Es decir, además de graves daños físicos, la violencia provoca en las víctimas otros efectos<sup>10</sup> que son más profundos y duraderos cuanto más tiempo haya durado la relación de pareja:

- Interiorización del machismo.
- Angustia, ganas de llorar sin motivo e irritabilidad.
- Síndrome de estrés postraumático.

---

<sup>10</sup> Protocolo de actuación para la atención de las mujeres víctimas de violencia de género. Generalitat Valenciana.

- Baja autoestima, sentimientos de culpa, ansiedad, depresión.
- Aislamiento social.
- Fobias o estados de pánico.
- Mayor probabilidad de consumir sustancias nocivas para la salud (tabaco, alcohol, etc.).
- Dificultades para respirar, hipertensión.
- Lesiones físicas (hematomas, quemaduras, heridas, fracturas, etc.).
- Trastornos crónicos (dolores de cabeza, problemas de estómago, dolores musculares, etc.).
- Infecciones de transmisión sexual, aborto espontáneo, muerte neonatal.

### 3.4.- Factores de vulnerabilidad

A pesar de que no podemos hablar de factores que causan la violencia de género, hemos de referirnos a aspectos que, en ocasiones, están presentes en las víctimas y que las colocan en una situación de especial vulnerabilidad.

Nos encontramos ante una violencia estructural, es decir, tiene rasgos estructurales de una forma cultural de definir las identidades y las relaciones entre los hombres y las mujeres. Se produce en una sociedad que mantiene un sistema de relaciones de género que perpetúa la superioridad de los hombres sobre las mujeres y asigna diferentes roles y espacios en función del sexo.

A pesar de que el factor principal de riesgo para la violencia contra las mujeres es, precisamente, el hecho de ser mujer, existen factores que son especialmente relevantes y que colocan a las mismas en una situación grave de vulnerabilidad. Algunos de los factores de riesgo o vulnerabilidad<sup>11</sup> asociados a la violencia de género son los que se exponen a continuación:

---

11 Lorente Acosta, M., y Toquero de la Torre, F. Guía de Buena Práctica Clínica en Abordaje en situaciones de violencia de género.



<p><b>Culturales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistema patriarcal.</li> <li>- Ideas tradicionales sobre el modelo de familia.</li> <li>- Estereotipos rígidos de masculinidad y feminidad.</li> <li>- Actitudes y prácticas que refuerzan la subordinación femenina y toleran la superioridad masculina.</li> <li>- Existencia de la “cultura de la violencia”.</li> </ul>
<p><b>Sociales</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de recursos económicos, trabajo precario, desempleo y escaso nivel de formación.</li> <li>- Desigualdad en el acceso al empleo.</li> <li>- Desigual distribución de los recursos dentro del hogar.</li> <li>- Techo de cristal<sup>12</sup>.</li> <li>- Desigualdad económica.</li> <li>- Imagen de las mujeres en los medios de comunicación.</li> <li>- Desconfianza de las mujeres hacia el sistema institucional.</li> </ul>
<p><b>Familiares</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alto grado de rigidez de la estructura familiar.</li> <li>- Intensidad de los vínculos interpersonales.</li> </ul>

<sup>12</sup> Metáfora que alude a las barreras invisibles que encuentran las mujeres a la hora de abrirse paso en su carrera profesional.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflictos conyugales y maltrato en las relaciones anteriores.</li> </ul>
<b>Individuales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carencia de redes familiares y sociales de apoyo.</li> <li>- Trastornos del control de impulsos y baja autoestima.</li> <li>- Inexpresividad emocional.</li> <li>- Abuso de alcohol y otras sustancias tóxicas.</li> <li>- Edad.</li> <li>- Presencia de hijos y/o embarazo.</li> <li>- Desconocimiento de la ley y recursos disponibles.</li> <li>- Miedo (a la reacción de los maltratadores, a no ser creídas, a perder a sus hijos, etc.).</li> <li>- Actuaciones a favor de la violencia (justificación, por ejemplo).</li> <li>- Pertenencia a grupos especialmente vulnerables (inmigrantes, por ejemplo).</li> <li>- Dependencia económica y, principalmente, emocional.</li> <li>- Minimización del riesgo.</li> </ul>

### 3.5. Motivos por los que las víctimas no denuncian

El estudio “Sobre la inhibición a denunciar de las víctimas de violencia de género” elaborado por la Delegación del Gobierno ha expuesto los principales motivos por los que las víctimas de violencia de género no denuncian a su agresor. Los motivos que recoge el citado estudio son los que se exponen a continuación:

- Diversos miedos: al maltratador y a sus reacciones; al proceso judicial; a no ser creídas, sobre todo en los casos en los que no hay lesiones físicas visibles; a que la protección que se les ofrezca no sea efectiva; a perder a sus hijos; a no poder salir adelante ellas solas; a no tener miedos económicos para poder atender a sus hijos; a no encontrar empleo; a que las traten de modo prejuicioso por haberse mantenido en la relación.
- Vergüenza a reconocer las cosas que han tolerado.
- No querer perjudicar al agresor: quieren evitar las repercusiones negativas que una denuncia puede tener en el estatus social y laboral del agresor. En general, no quieren hacer daño al maltratador, sino únicamente poder vivir tranquilas.
- No querer complicar las cosas, lo único que desean es terminar con la violencia de género y estar tranquilas. Piensan que denunciando, la situación se complica.
- Culpabilidad: muchas víctimas de violencia de género se sienten responsables de estar sufriendo violencia de género.
- Temor a represalias. Las mujeres temen la respuesta por parte del maltratador. No obstante, la mayoría confían en que la justicia las protegerá si denuncian y sí creen en la efectividad de las medidas de protección.
- Presiones familiares o del entorno: en ocasiones, los familiares y amigos no animan a las mujeres a abandonar la relación sino que, a causa del mantenimiento del modelo de familia estable, les dicen que permanezcan en la misma. En este sentido, es importante informar y aumentar el conocimiento de la población sobre la violencia de género, pues ello conlleva una

mayor concienciación social que reduce las presiones de las personas cercanas a la víctima para no denunciar.

Es importante que los y las profesionales presten especial atención a estas razones con el objetivo de conseguir que las víctimas de violencia de género denuncien su situación. Para ello, realizarán una escucha empática, no culpabilizando a la víctima y respetando siempre sus decisiones. Asimismo y en este sentido, informarán a la víctima de los recursos a los que pueden acceder dada su condición de víctima de violencia de género. Trasladarán a la víctima el mensaje de que con su denuncia se mejora la respuesta a esta problemática por parte de las instituciones.

No obstante, es fundamental hacerles saber que el proceso que se inicia con la denuncia será complejo; será un largo recorrido con obstáculos y logros que les permitirá terminar con la relación de maltrato (*"la denuncia es el principio del fin"*). Asimismo, durante toda la intervención se recalcará que la decisión de denunciar reside en ellas mismas.

### 3.6.- Tipos de intervención y pautas para los profesionales

#### 3.6.1. Tipos de intervención

Teniendo en cuenta el Acuerdo Interinstitucional por el que se aprueba el Protocolo para la coordinación de las actuaciones en materia de violencia de género en la Comunitat Valenciana, se pueden distinguir 4 áreas de intervención (Anexo 1): prevención, detección, atención y protección. Para una adecuada intervención es necesario que estas cuatro áreas se coordinen en todo momento.

En materia de violencia de género, la prevención es fundamental, pues busca las medidas más adecuadas para adelantarse a cualquier situación que implica este tipo de violencia. La clave de la prevención se encuentra en una educación basada en la igualdad y en conseguir un empoderamiento de las mujeres. Por este motivo, es importante que la prevención comience en las primeras etapas de la vida. Es fundamental que desde los centros educativos se eduque a los más pequeños en igualdad, con la intención de que construyan unas pautas de comportamiento, creencias y actitudes que mejoren su independencia personal así como la actual forma de relacionarse que existe entre hombres y mujeres, incorporando valores que eviten la violencia.

Además de los centros educativos, también pueden participar en la prevención de la violencia de género, los centros sanitarios. Por ejemplo, a través de campañas y actividades de promoción, encaminadas a transmitir el mensaje de que la violencia de género es inadmisibles en nuestra sociedad actual.

Por su parte, destaca la detección. Además de prevenir, es fundamental detectar posibles casos de violencia de género para poder actuar sobre los mismos y proteger a las mujeres víctimas. La presencia de una serie de signos y síntomas pueden guiar a los profesionales en la identificación de casos de maltrato. La detección se lleva a cabo por los centros sanitarios, centros educativos, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicios Sociales, entre otros.

Una vez detectados posibles casos, a las mujeres víctimas de violencia de género se les tiene que ofrecer protección y atención. Es fundamental que las mujeres se sientan protegidas y atendidas en todo momento, que sientan que están siendo creídas y que no corren peligro. La protección se ofrece por parte las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Juzgados y Fiscalía. Y, por su parte, la atención la prestan Servicios Sociales, Oficinas de Atención a Víctimas del Delito, Centro Mujer 24 h., Servicios Sanitarios, Colegios de Abogados, etc.

Por otra parte, es necesario hacer referencia a la LO 1/2004. Tal y como destaca la Exposición de Motivos, “la Ley establece medidas de sensibilización e intervención en el ámbito educativo. Se refuerza, con referencia concreta al ámbito de la publicidad, una imagen que respete la igualdad y la dignidad de las mujeres”. Igualmente, contiene “medidas de sensibilización e intervención en el ámbito sanitario, para optimizar la detección precoz y la atención física y psicológica de las víctimas”.

Estas medidas se concretan en el Título I “Medidas de sensibilización, prevención y detección”. En primer lugar, se pone en marcha, desde la responsabilidad del Gobierno del Estado, un Plan Nacional de Sensibilización y Prevención de la Violencia de Género. Se busca que este Plan introduzca en el escenario social las nuevas escalas de valores basadas en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y de la igualdad entre hombres y mujeres, que se dirija tanto a hombres como a mujeres y que contemple un amplio programa de formación complementaria y de reciclaje de los y las profesionales que intervienen en estas situaciones. Además, dispone que los poderes públicos deberán

impulsar campañas de información y sensibilización específicas con el fin de prevenir la violencia de género. Las medidas de sensibilización, prevención y detección se prevén en tres ámbitos distintos:

- Ámbito educativo: obligatoriedad de transmitir valores igualitarios, eliminar los obstáculos que dificultan la plena igualdad entre hombres y mujeres y formar para la prevención de conflictos y para la resolución pacífica de los mismos. También se prevé la necesidad de que el profesorado reciba formación específica en materia de igualdad.
- Ámbito de la publicidad y de los medios de comunicación: de acuerdo con la Ley 34/1988<sup>13</sup>, considera ilícita la publicidad que utilice la imagen de la mujer con carácter vejatorio o discriminatorio. Es decir, se prohíbe la representación de las mujeres a través de imágenes estereotipadas o discriminatorias.
- Ámbito sanitario: se promueven e impulsan actuaciones de los profesionales sanitarios para la detección precoz y se proponen las medidas necesarias a fin de optimizar la contribución del sector sanitario en la lucha contra este tipo de violencia.

En el ámbito de la intervención, es importante hacer referencia a la **ventanilla única**. Es un servicio o prestación adicional que ofrece la Generalitat Valenciana a las víctimas de delito, con el objetivo de facilitarles la realización de los trámites administrativos relacionados con la solicitud y el reconocimiento de sus derechos ante las administraciones públicas y otros organismos.

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

En concreto, las víctimas podrán realizar ante las oficinas todas las actuaciones y presentar la documentación necesaria para solicitar: asistencia jurídica gratuita; medidas de protección; alojamiento alternativo o una plaza en los centros de acogida a víctimas; servicios de traducción o interpretación; ayudas económicas o de carácter asistencial reconocidas a las víctimas en la normativa

---

<sup>13</sup> Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

estatal, autonómica o municipal; asistencia por otros servicios (psicológicos, de salud, servicios sociales municipales, etc.) siempre que la derivación o solicitud no deba realizarse por las propias oficinas. Para ello, las oficinas deberán:

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

### 3.6.2. Pautas para los profesionales

Algunas recomendaciones o pautas<sup>14</sup> a seguir por parte del personal que atiende a víctimas de violencia de género son las siguientes:

- Propiciar confianza para facilitar la comunicación y expresión de sentimientos.
- Actitud empática.
- Proporcionar a la víctima un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio.
- Escuchar y creer la experiencia de malos tratos que relata la mujer.
- Mantener la atención durante el relato, evitando interrupciones.
- Animarle a buscar apoyos y apoyarle en sus decisiones.
- Dar importancia a su relato sin emitir juicios de valor, dándole credibilidad.

---

14 Protocolo para la atención sanitaria de la violencia de género (PDA). Generalitat Valenciana.

- Adaptar la información que se les facilite a sus circunstancias personales, naturaleza del delito y daños sufridos.
- Promover la autonomía, independencia y responsabilidad de cada mujer, para que sienta que en ella reside el poder del cambio.
- Asegurar la confidencialidad, creando un entorno de confianza y participación.
- Respetar a la mujer ayudándola a pensar, a ordenar sus ideas y a tomar decisiones así como respetar todas sus decisiones.
- Prestar atención a los signos y señales de alerta de maltrato (huellas de golpes, ansiedad, temor, nerviosismo, tendencia a culpabilizarse y exculpar a su pareja, etc.).
- Facilitar la expresión de las emociones, permitiendo el llanto y respetando los silencios.
- No dar consejos personales.
- Preguntar sobre sus necesidades, sin presuponer nada.
- No despertar en ella esperanzas de solución inmediata.
- Establecer coordinación con otros profesionales o instituciones.

#### 4.- OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN CON VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

El presente Protocolo de asistencia a las víctimas de violencia de género, tiene los siguientes objetivos generales:

- Facilitar a los profesionales que presten sus servicios en las OAVD un instrumento que permita guiar su actuación ante un caso de violencia de género.
- Evitar o minimizar los efectos de la violencia sufrida por las víctimas.



- Facilitar a los profesionales de las OAVD un instrumento que permita realizar un adecuado análisis de la situación de la mujer víctima de violencia de género (informe de atención individualizado).
- Evitar la victimización secundaria, entendida como los daños que se producen tras la comisión del delito por el mismo sistema legal e institucional.
- Poner en funcionamiento todos los mecanismos necesarios para hacer efectivos los derechos de las víctimas de violencia de género.

Por otra parte, el servicio de asistencia a víctimas de violencia de género de las OAVD también presenta objetivos específicos:

- Acompañar a la víctima en su proceso de recuperación y coadyuvar en la reparación.
- Comunicar a las víctimas las resoluciones que acuerden la prisión, la posterior puesta en libertad del infractor o la fuga del mismo, así como las resoluciones que acuerden la adopción de medidas cautelares personales o modifiquen las ya acordadas<sup>15</sup>.
- Derivar, si procede, a las víctimas a los recursos específicos en materia de violencia de género
- Informar a las víctimas de los derechos que como víctima de un delito le asisten y también de los específicos para los supuestos de violencia de género.
- Informar sobre los recursos a que tiene acceso como víctima de violencia de género (ayuda económica, derecho a la asistencia jurídica gratuita, etc.).
- Hacer el seguimiento de las órdenes de protección de las víctimas de violencia de género.

En definitiva, el objetivo primordial del servicio de asistencia es proveer a las mujeres víctimas de este tipo de violencia una atención integral, brindándoles no solo atención en la recepción de la denuncia sino también a lo largo de todo el procedimiento, hasta conseguir que rompa con el círculo de la violencia.

## **5.- ASISTENCIA INTEGRAL Y FASES DE LA INTERVENCIÓN**

### **5.1.- Asistencia integral**

---

<sup>15</sup> Artículo 7.3 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

Tal y como se ha señalado, el objetivo primordial de los profesionales de las OAVD en materia de violencia de género es ofrecer a la víctima de este tipo de delito una atención integral personalizada, especializada, profesional e individualizada. Al tratarse de una asistencia integral deben abordarse todas y cada una de las perspectivas desde las que resulta necesario abordar este problema: jurídica, psicológica y social.

El modelo de actuación de las OAVD tiene carácter individualizado con el fin de valorar las necesidades específicas de cada caso, proponer las medidas de protección oportunas, ofrecer la orientación e información conveniente y prestar el apoyo y la ayuda adecuada a través de los planes de asistencia individualizados.

Para realizar esta asistencia las OAVD deben de realizar planes de asistencia individualizados (art. 20 del Real Decreto 1109/2015) para realizar esta asistencia las Oficinas podrán coordinarse con los Centros Mujer con el fin último de minimizar la victimización primaria y evitar la secundaria.

Tras el proceso de evaluación individualizada, las OAV podrán realizar un informe (artículo 31 del Real Decreto 1109/2015) con el consentimiento previo e informado de la víctima que será remitido con carácter reservado a la autoridad judicial o fiscal competente para adoptar las medidas de protección. (Anexo 1)

Las competencias de los profesionales de las OAVD en esta materia son las siguientes:

- **Ámbito jurídico:**

- Informar a las víctimas, ofreciendo detalladamente, en un lenguaje asequible, cuáles son sus derechos y cómo ejercerlos (art. 19.2. Ley 4/2015).
  - Informar sobre el acceso a la justicia gratuita y asistencia para su solicitud (art. 19.3. Ley 4/2015).
  - Asesorar sobre los derechos económicos relacionados con el proceso, en particular, sobre las ayudas por los daños causados por el delito y el procedimiento para reclamarlas (art. 19.4. Ley 4/2015).
  - Acompañar a la víctima, a lo largo del proceso, a juicio si lo precisara y/o a las distintas instancias penales (art. 19.9. Ley 4/2015).
  - Comunicar al órgano o a la institución competente cualquier información que afecte a la seguridad de la víctima relacionada con el imputado.
  - Comunicar a las víctimas la variación de la situación penitenciaria del agresor, salvo en los casos en que hayan expresado su negativa a recibir tal información.
  - Orientar en la gestión de medidas civiles, en el caso de hijos a cargo.
- **Ámbito psicológico:**
- El apoyo emocional a las víctimas y la asistencia terapéutica de las víctimas que lo precisen, garantizando la asistencia psicológica adecuada para la superación de las consecuencias traumáticas del delito (art. 19.5. Ley 4/2015).
  - Evaluar y asesorar sobre las necesidades de la víctima y la forma de prevenir y evitar las consecuencias de la victimización primaria, reiterada y secundaria, la intimidación y las represalias (art. 19.6. Ley 4/2015).
  - Elaborar un plan de apoyo psicológico para las víctimas vulnerables y en los casos en que se aplica la orden de protección (art. 19.7 Ley 4/2015).
  - Asistir a las víctimas, desde una perspectiva multidisciplinar, con el fin de evitar que el contacto con el sistema judicial le produzca más dolor, debido a la larga duración de los procesos judiciales, al hecho de tener que revivir lo sucedido, tener que enfrentarse de nuevo al agresor, el miedo a no ser creída, etc.
  - Apoyar a las mujeres en la resiliencia y en la recuperación de sus fortalezas y capacidades para que puedan abandonar su posición de víctimas.
- **Ámbito social:**

- Informar sobre los servicios especializados disponibles que puedan prestar asistencia a la víctima, a la vista de sus circunstancias personales y la naturaleza del delito de que pueda haber sido objeto (art. 19.8. Ley 4/2015).
- Auxiliar y ayudar en la presentación de solicitudes de prestaciones sociales.
- Coordinar y, si es el caso, derivar a servicios sociales, centros de salud, instituciones u organizaciones de asistencia a víctimas, para garantizar: alojamiento seguro, atención médica inmediata y ayudas económicas.

Esta división de competencias por áreas se hace para dejar constancia del servicio integral y globalizador que se presta.

Además de estas, el Estatuto de la Víctima atribuye otras funciones a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, entre las que encontramos (art. 19 Ley 4/2015): la colaboración y la coordinación con los organismos, instituciones y servicios que pueden estar implicados en la asistencia a las víctimas; elaboración de informes de acuerdo con las normas científicas y de manera independiente; la difusión de su existencia y funciones a la sociedad en general y a determinados colectivos especialmente vulnerables; el acercamiento de la justicia a la ciudadanía promoviendo la comprensión de sus actuaciones; el desempeño de forma profesional de la función de ventanilla única en relación con la asistencia a las víctimas; entre otras.

En definitiva, se busca proporcionar una intervención profesional de carácter multidisciplinar, con el objeto de normalizar la situación de la mujer víctima, facilitar su recuperación e integración, disminuyendo las secuelas que pudieran existir como consecuencia del maltrato vivido.

Para que el servicio se preste de forma efectiva y sin dejar de lado ningún aspecto importante, es fundamental que los profesionales que están en contacto directo con las víctimas reciban formación de forma continuada. En el caso de la violencia de género, existen infinidad de particularidades que han de conocer todos los profesionales. Por tanto, deben formarse específicamente en materia de violencia de género, de forma que se conviertan en especialistas de la materia, pues ello es imprescindible para prevenir y detectar situaciones de maltrato y violencia con más rapidez y eficacia.

## 5.2.- Fases de la intervención

El artículo 25 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del delito establece que la asistencia a las víctimas se realiza en cuatro fases: acogida-orientación, información, atención y seguimiento. Estas cuatro fases se pueden interrelacionar con las fases del procedimiento: prejudicial, judicial y postjudicial.

#### 5.2.1. Fase prejudicial

Es aquella que se produce antes de formular la denuncia. Las víctimas acuden a la OAVD por derivación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Servicios Sociales Generales o Especializados, Asociaciones, Fiscalía y los propios órganos judiciales. También pueden ir recomendadas por alguna persona que conoce el recurso e incluso porque ellas mismas saben de su existencia.

Tal y como establece el Acuerdo Interinstitucional por el que se aprueba el Protocolo para la coordinación de las actuaciones en materia de violencia de género en la Comunitat Valenciana, en esta fase, la actuación por parte de los profesionales de las oficinas se basa en:

- a) Acogida empática: en el momento en que la víctima acude a la OAVD el profesional debe prestar especial atención al relato de la víctima así como mantener una actitud de acogida y escucha, teniendo en cuenta en todo momento el especial estado emocional en que se encuentra la víctima y el miedo que puede estar sintiendo en ese momento. Pues, seguramente, es la primera vez que esté pidiendo ayuda, expresando sus emociones y relatando sus vivencias.
- b) Detección e intervención en situaciones de crisis: en situaciones de crisis, la intervención ha de consistir en una asistencia psicológica inmediata. Se deben movilizar los recursos existentes en el periodo de tiempo más breve posible, pues la rapidez en la actuación es determinante en este tipo de situaciones. Todas las intervenciones que se realicen por parte de las OAVD en este sentido, se desarrollarán en coordinación con el resto de instituciones competentes.
- c) Determinación de la situación de vulnerabilidad y consecuencias del maltrato a nivel social, familiar y personal: teniendo en cuenta el relato de la víctima, el profesional hace una valoración del riesgo y vulnerabilidad de la víctima y determina los efectos que ha tenido el maltrato en la mujer.
- d) Información de derechos: en este momento previo a la denuncia, también es fundamental informar a la víctima de los derechos que le asisten en virtud del Estatuto, la LO 1/2004 y la Ley 7/2012, de la Generalitat.
- e) Asesoramiento e información sobre el/los procedimientos judiciales y ofrecimiento de la posibilidad de asistencia jurídica especializada y gratuita: se les informa de las cuestiones generales de todo procedimiento judicial, sus fases, tiempos, etc. Asimismo, se les informa de que tienen derecho a

recibir asesoramiento jurídico gratuito en el momento inmediatamente previo a la interposición de la denuncia, y a la defensa y representación gratuitas por abogado y procurador en todos los procesos y procedimientos administrativos que tengan causa directa o indirecta en la violencia sufrida.

f) Explicación de las medidas de protección judicial en el ámbito civil o penal: se informa a las víctimas sobre las distintas medidas de protección que se pueden acordar, acumulada o separadamente: salida del domicilio, prohibición de aproximarse a la víctima, prohibición de comunicación, suspensión de la patria potestad o la custodia de menores, suspensión del régimen de visitas.

g) Información de las medidas de asistencia y protección social: en este momento, también compete a los profesionales informar a las víctimas de las distintas medidas de asistencia y apoyo que están a su alcance, sean médicas, psicológicas o materiales, y del procedimiento para obtenerlas (art. 27.d) del Estatuto).

h) Prevención de situaciones de riesgo: ante la llegada de un caso, si el profesional aprecia que la mujer está en una situación de riesgo elevado puede prevenir el mismo coordinándose con otros profesionales como, por ejemplo, con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

i) Información, si procede, de servicios dirigidos a personas que han ejercido la violencia o están en riesgo de ejercerla.

j) Intervención activa en el procedimiento: durante el trascurso de todo el procedimiento judicial, la intervención de los profesionales ha de ser activa, averiguando en qué estado se encuentra el proceso e informando a la víctima de los pasos a seguir.

En esta fase prejudicial se producen las fases de **acogida-orientación** y de **información** que prevé el Estatuto. El art. 26 del Estatuto dispone que la acogida-orientación se realiza a través de una entrevista, presencial o telefónica, y tiene como fin que la víctima plantee sus problemas y necesidades, que permita orientarla, analizar posibles intervenciones de otros recursos y, si procede, la derivación a éstos.

Por su parte, el art. 27 establece que las OAVD darán la información que precisa la víctima adaptada a sus circunstancias y condiciones personales, a la naturaleza del delito cometido y a los daños y perjuicios sufridos. Esta información se podrá facilitar por escrito, de forma verbal o por medios electrónicos, de forma presencial o no. Además de informar sobre los aspectos a los que se ha hecho referencia más arriba, también se informará: del procedimiento para interponer la denuncia; de la posibilidad de solicitar una orden de protección, explicando de forma comprensible que confiere a la víctima un estatuto integral de protección y, en su caso, del procedimiento para hacerlo; indemnizaciones o ayudas económicas a las que pueda tener derecho; servicios de interpretación y

traducción disponibles; recursos que puede interponer contra las resoluciones que considere contrarias a sus derechos; datos de contacto de la autoridad encargada de la tramitación del procedimiento y cauces para comunicarse con ella; etcétera.

### 5.2.2. Fase judicial

Es aquella que tiene lugar una vez se ha formulado la denuncia. Las actuaciones de los profesionales de la OAVD se pueden llevar a cabo en diversos momentos del proceso judicial:

a) Atención previa a la comparecencia de Orden de Protección (OP): información y explicación sobre la comparecencia de OP, evitando la confrontación con el agresor/denunciado; información sobre el ofrecimiento de acciones, con especial mención a la personación como acusación particular; explicación del alcance de las medidas de protección judicial; información sobre medidas de asistencia y protección social y derivación informada a los distintos recursos; información sobre recursos psicológicos especializados; y resolución de urgencias sociales, jurídicas y sanitarias.

b) Atención a la víctima, una vez dictada la OP o, en su caso, la sentencia condenatoria. En este caso, el Juzgado notifica la resolución a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y al Punto de Coordinación que, en la Comunitat Valenciana, son las OAVD de cada capital de provincia. En este momento, si la víctima no ha sido atendida previamente por profesionales de la OAVD, se contactará con la misma telemáticamente o por escrito para:

- Verificar si se ha hecho uso del derecho a la asistencia jurídica especializada.
- Explicación del contenido y vigencia de las medidas penales o civiles de la OP.
- Informar del significado de las resoluciones judiciales, de los organismos que garantizan el seguimiento y control de su seguridad en función del lugar de residencia, de la posibilidad de obtener tele-alarmas, de la posibilidad de solicitar autorización de residencia y trabajo (caso de mujeres extranjeras).
- Derivación a los recursos sociales y sanitarios correspondientes.

c) En caso de sentencia de conformidad: los profesionales de las OAVD deben explicar el alcance y vigencia tanto de medidas como de penas así como informar de los organismos que garantizan el seguimiento y control de su seguridad y de los recursos psicosociales.

d) Retirada de denuncia y de medidas de protección: los profesionales deben indagar acerca de la posible existencia de amenazas o coacciones por parte del agresor, que hayan podido ser la causa de esta retirada. Asimismo, deben explicar a la víctima las consecuencias jurídicas de esta retirada. Sería conveniente también que en este punto se hiciera referencia al ciclo de la violencia, haciendo especial hincapié en que después del arrepentimiento suele haber un nuevo pico de violencia.

e) Seguimiento, acompañamiento y tutela a lo largo del procedimiento penal. Las funciones de la OAVD en este momento son: la mediación entre la víctima y el órgano judicial, fiscalía y equipo forense; la coordinación con las diferentes instituciones administrativas que atienden las necesidades socio-sanitarias; acompañamientos en sede judicial a la víctima; solicitar la utilización de paraban; y la detección de necesidades persistentes o sobrevenidas.

De las fases que se prevén en el Estatuto de la Víctima, en la fase judicial tiene lugar la fase de **intervención** del art. 28. Este artículo establece que entre las intervenciones jurídicas, psicológicas y sociales que realizan las OAVD están las siguientes: la evaluación de la vulnerabilidad de las víctimas que le sean derivadas o que acudan a la Oficina; la propuesta de las medidas de protección a las víctimas, especialmente de las más vulnerables; la asistencia terapéutica psicológica y el tratamiento psicológico de las víctimas en el ámbito del proceso penal; la aplicación del plan de apoyo psicológico; la información y el seguimiento de la decisión de la víctima en las medidas penitenciarias; la información sobre la posibilidad de acceder a justicia restaurativa y, en su caso, sobre la aplicación de las medidas de esta naturaleza que puedan adoptarse; el acompañamiento a juicio o a otras instancias judiciales, o la propuesta de acompañamiento por la persona designada por la propia víctima; y la coordinación con el resto de servicios sociales, policiales u otros, principalmente para el seguimiento de las víctimas vulnerables con alto riesgo y el apoyo para la obtención de las ayudas económicas que pudieran corresponderles así como las medidas asistenciales.

### 5.2.3. Fase postjudicial



Según el Acuerdo Interinstitucional, la actuación de los profesionales de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito en esta fase se centra en:

- Coordinación con la Administración o la jurisdicción penitenciaria, para notificar a la víctima actos que afecten a su seguridad: libertad provisional del imputado o procesado, libertad condicional, cumplimientos de condena o permisos penitenciarios ordinarios o extraordinarios del condenado.
- Prevenir nuevas situaciones de violencia.
- Información sobre quebrantamiento de medidas o penas.
- Solicitudes de ayudas definitivas reguladas en la Ley 35/95, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

Esta fase se encuentra directamente interrelacionada con la fase de **seguimiento** que prevé el Estatuto de la Víctima en su art. 29. El mismo establece que las OAVD realizan el seguimiento de la víctima, especialmente de las más vulnerables, a lo largo de todo el proceso penal y por un periodo de tiempo adecuado después de su conclusión, con independencia de que se conozca o no la identidad del infractor y del resultado del proceso. En el caso de las víctimas de violencia de género el seguimiento es fundamental. Se debería preguntar a la víctima en qué situación está, las ayudas que está recibiendo, etc. con el fin de evitar que se vuelva a producir una situación de malos tratos.

## **6.- COORDINACIÓN CON OTROS ORGANISMOS**

En el ejercicio de sus funciones, es importante que coordinen su actividad con todos los servicios competentes en materia de atención a víctimas, especialmente con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, órganos judiciales y servicios sociales.

## ANEXO 1.- INFORME DE NECESIDAD

### 1.- INFORME EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA

- OAVD:
- Nº de expediente:
- Juzgado al que se dirige:
- Datos del procedimiento:

### 1.1.- DATOS DE LA MUJER

- Nombre y apellidos:
- Teléfono:
- DNI/NIE/NIF/Pasaporte:
- Fecha de nacimiento y lugar:
- Nacionalidad:
  
- Situación sentimental:  Con pareja  Sin pareja  
 Casada  Separada/divorciada  
 Viuda
  
- N.º de hijos/as (*añadir también las edades de los mismos*):
- N.º de hijos/as conviviendo (*edades*):
- N.º de hijos/as con el agresor:

### 1.2.- INFORMACIÓN DE LA ACTUACIÓN DE LA OAVD

- En qué estado es intervenida, o forma del primer contacto (*momento en que se le atiende, en situación de crisis, previa cita sin urgencia, tras llamada telefónica de carácter urgente personal, de un/a profesional, de un/a amigo/a, o de un familiar, etc.*):

### 1.3.- DATOS DE LA RELACIÓN DE PAREJA

- Relación con el agresor:
- Tiempo de relación con el agresor:
- Tiempo de convivencia con el agresor:
- La mujer ha comunicado al agresor su intención de romper la relación:  Si  No
- Tiempo que ha transcurrido desde la comunicación:

### 1.4.- INFORMACIÓN DEL DELITO

- Inicio del maltrato:
- Lugar habitual donde se produce el maltrato:
- Tipo de maltrato:  Violencia física (golpes, empujones)  
 Violencia psicológica (amenazas, insultos, menosprecios)  
 Violencia sexual (agresión, abuso, acoso)
  
- Duración del maltrato:  - 1 año  De 1 a 5 años  +5 años
  
- Periodicidad (frecuencia) con que se produce la violencia  En episodios puntuales  
 De forma continuada
  
- Uso/amenaza con armas y/u objetos:  Arma de fuego  
 Arma blanca  
 Objetos (*palos, lanza objetos*)
  
- Permiso de armas:  Si  No

- Presencia de amenazas de muerte:  Si  No
- Testigos de los hechos:  Si  No  
 Quién/es: \_\_\_\_\_
- La violencia se extiende a los hijos/as:  Si  No
- Conductas de control:

Físico ( <i>limitación de movimientos por parte del agresor. P.ej. Impide que salga de casa</i> ):	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Psicológico y/o social ( <i>controla con quién puede hablar, relacionarse, su forma de vestir P.ej. dificulta o impide que quede con amigos/as</i> ):	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Escolar/laboral ( <i>visita por sorpresa el lugar de trabajo o estudios de la víctima, dificulta o impide tener un trabajo...</i> ):	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Económico ( <i>controla los gastos y el dinero del que la víctima puede disponer, p.ej., racionando el dinero al que la víctima tiene acceso</i> ):	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Cibernético ( <i>controla redes sociales, mensajes, llamadas...</i> ):	<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No

- Existencia de denuncias previas y/o medidas de protección anteriores:  Si  No
- Observaciones:

### 1.5.- FACTORES DE VULNERABILIDAD

- **Percepción de la víctima de peligro de muerte en el último mes**
  - La víctima considera que es muy improbable que el agresor vuelva a causarle cualquier tipo de daño
  - La víctima se encuentra segura, pero todavía cree que es posible (pero poco probable) que el agresor pueda hacerle daño
  - La víctima teme seriamente por su seguridad
  - Minimiza el daño sufrido
- **Intentos de retirar denuncias previas o echarse atrás en la decisión de abandonar o denunciar al agresor**
  - La víctima desea que el procedimiento se cierre por miedo a represalias
  - Piensa que no puede seguir (disonancia) pero tiene sentimientos ambivalentes respecto a su pareja
- **Otros motivos** que pueda esgrimir la víctima, que muestren su percepción del riesgo y que puedan encubrir el temor al agresor:



- Mantener la unidad familiar
  - Vergüenza ante su círculo social
  - Autoculpabilización
  - Tiene normalizada su relación de pareja, aunque sea objetivamente una situación de maltrato
  - Cree que ella controla la situación
  - Cree que él puede cambiar
  - No se percibe como víctima de violencia de género
  - Intentos de suicidio del agresor o amenaza a la víctima con hacerlo
  - Tiene contacto con el agresor
  - Frecuenta lugares comunes con el agresor
    - Por causa de fuerza mayor
    - Por voluntad propia
  - Disculpa al agresor, dice que le da pena, que le quiere cuidar, no quiere hacerle daño...
  - Justifica la violencia (bebe, tiene problemas en el trabajo, es buena persona...)
  - El agresor tiene antecedentes penales y/policiales
- **Antecedentes de quebrantamiento tanto por parte del agresor como de la víctima:**
    - Sí
    - No
  - **Vulnerabilidad de la víctima por razón de enfermedad, soledad o dependencia:**
    - Víctima extranjera
      - Conoce el idioma
      - No conoce el idioma
    - Intentos o ideas de suicidio de la víctima
    - Presencia de discapacidad
    - Problemas de salud relevantes que requieren atención médica regular y/o medicación habitual.
    - La víctima se encuentra en período de gestación
    - La víctima tiene trastorno mental y/o psiquiátrico diagnosticado por profesional de salud mental
    - Ha recibido asistencia médica/hospitalaria derivada de un episodio de maltrato
    - Carece de apoyo social y/o familiar (está sola y no cuenta por personas - familiares o amigos - a las que recurrir en caso de separación)
    - Dependencia económica o emocional de la víctima respecto al agresor
    - Falta de recursos y/o habilidades personales
    - Tiene menores o familiares a su cargo

OBSERVACIONES:

**Firma del personal tècnic de la Oficina de Asistencia a las Víctima del Delito**

## INFORME DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN

**Tras la evaluación realizada** y en virtud del artículo 31 del Real Decreto 1109/2015 por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del delito, **se observa:**

**y consecuentemente, se propone y solicita se adopten las siguientes medidas de protección:**

- Que se reciba declaración a la víctima lo antes posible, el menor número de veces y únicamente cuando resulte estrictamente necesario.
- Que la víctima pueda estar acompañada de una persona de su elección.
- Que se les reciba declaración en dependencias especialmente concebidas o adaptadas a tal fin.
- 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.
- Que todas las tomas de declaración a una misma víctima le sean realizadas por la misma persona, salvo que ello pueda perjudicar de forma relevante el desarrollo del proceso o deba tomarse la declaración directamente por un Juez o un Fiscal.
- Que la toma de declaración, se lleve a cabo por una persona del mismo sexo que la víctima, salvo que ello pueda perjudicar de forma relevante el desarrollo del proceso o deba tomarse la declaración directamente por un Juez o un Fiscal.
- Cualquier otra medida tendente a evitar el contacto visual de la víctima con el acusado.
- Suspensión del régimen de visitas, estancia, relación o comunicación del inculpado por violencia de género respecto de los y las menores que dependan de él.
- Otros:

**Firma del personal técnico de la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Delito**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

Conselleria de Justícia, Interior i  
Administració Pública

DIRECCIÓ GENERAL DE REFORMES DEMOCRÀTIQUES  
I ACCÉS A LA JUSTÍCIA



**Oficina  
d'assistència  
a les víctimes  
del delict**