

**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT  
DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS MENORES DE EDAD**

14/02/2020 – V02  
*Con la colaboración de Save the Children*



**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 delictes**

## ÍNDICE

### PRESENTACIÓN

#### 1.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### 2.- MARCO NORMATIVO

#### 3.- CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS MENORES DE EDAD

#### 4.- CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

##### 4.1. Conceptos de menor de edad y víctima

##### 4.1. Menores de edad víctimas de delitos sexuales

##### 4.2. Violencia de género y violencia doméstica

##### 4.3. Acoso escolar (*bullying*)

#### 5.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS OAVD

##### 5.1. Objetivos y destinatarios

###### 5.1.1. Objetivo general y específicos

###### 5.1.2. Destinatarios

##### 5.2. Acceso a las OAVD

##### 5.3. Fases de la intervención de las OAVD

##### 5.4. Asistencia integral

###### 5.4.1. Intervención psicológica

###### 5.4.2. Intervención jurídica

###### 5.4.3. Intervención social

##### 5.5. El informe individualizado de vulnerabilidad y solicitud de medidas de protección

##### 5.6. Recomendaciones para los y las profesionales

##### 5.7. Coordinación con otros recursos

### ANEXO

## PRESENTACIÓN

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (en adelante, OAVD) son el punto referencial de información, orientación, apoyo, atención y derivación a los recursos especializados de todas las personas que son o han sido víctimas de un delito.

Las personas menores de edad conforman un colectivo especialmente vulnerable y requieren una atención especializada y específica, debido a sus especiales características y a las variables físicas, psicológicas y emocionales que influyen en su intervención.

La violencia contra la infancia se define como cualquier maltrato físico o psicológico, los castigos físicos humillantes y denigrantes, el descuido o trato negligente, la explotación, la realizada a través de las nuevas tecnologías, los abusos sexuales, la corrupción, la violencia de género o en el ámbito familiar, sanitario, social o educativo, incluyendo el acoso escolar, así como la trata y el tráfico de seres humanos, la mutilación genital femenina y cualquier otra forma de abuso.

Esta violencia no es un acontecimiento aislado, se trata de un problema arraigado en nuestra sociedad. En 2019, se interpusieron en España 37.980 denuncias por delitos que tenían como víctima a una persona menor de edad, de las cuales 6.027 se interpusieron en la Comunitat Valenciana<sup>1</sup>. La violencia contra la infancia adopta muchas formas y se adapta a muchos contextos. Ocurre en sus casas, en sus escuelas, en las instituciones, en el trabajo, en sus comunidades y en medio de una emergencia. Pueden llegar a vivirla con soledad y miedo, sin saber dónde acudir a buscar ayuda, especialmente cuando el autor es alguien cercano y de su entorno de confianza.

Existen dos razones que justifican la elaboración de un protocolo específico de actuación con personas menores de edad. La primera, es la relativa a los derechos recogidos en la Convención de los Derechos del Niño de 1989<sup>2</sup>, los Derechos Fundamentales recogidos en nuestra Constitución y las obligaciones reforzadas que las Administraciones Públicas tienen para con los menores. Y, la segunda, es la necesidad de establecer unas pautas de actuación diferentes a la intervención con personas adultas, dadas las especiales características de las personas menores de edad, características que en el ámbito

<sup>1</sup> Ministerio del Interior. Portal estadístico de criminalidad. Victimizaciones por tipo penal y edad.

<sup>2</sup> ¿?

victimològic suponen una major vulnerabilitat.

Uno de los derechos más relevantes en lo que a las OAVD se refiere, es el acceso a la Justicia, que garantiza que todas las personas, incluidas las personas menores de edad, tengan la posibilidad de acudir a los tribunales cuando crean vulnerados sus derechos o intereses legítimos. Este derecho fundamental es de enorme importancia, pues puede ser la vía para conseguir el real ejercicio de otros derechos fundamentales, y por tanto, debe gozar de una tutela reforzada por parte de los poderes públicos.

Así, el artículo 39.4 de nuestra Constitución Española hace referencia a la protección que tienen los menores en los tratados internacionales ratificados por España, lo que implica remitirse fundamentalmente a la Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas adoptada por la Asamblea General el 20 noviembre de 1989. Este texto, en lo relativo al contacto de los menores con la Administración de Justicia, se concreta en varios principios como el del interés superior del menor, el acceso a la Justicia, el derecho a ser oído y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta conforme a su grado de desarrollo.

Por todo ello, y teniendo siempre presentes las especiales características de las personas menores de edad, no ofrecerles un trato diferenciado supondría limitar el derecho de acceso a la justicia y de participación y quebrantar la igualdad de derechos con el grupo de personas adultas. Asimismo, con el presente Protocolo se intenta prevenirla victimización secundaria, pues este constituye el objetivo principal de las OAVD para todo tipo de víctimas.

Asimismo, es una realidad que las personas menores de edad son víctimas de múltiples delitos. Este colectivo puede ser víctima de cualquiera de los delitos tipificados en el Código Penal, si bien hay algunos que tienen mayor prevalencia como, por ejemplo, los delitos sexuales, el bullying o acoso escolar y la violencia doméstica.

En definitiva, teniendo en cuenta las especiales características de este colectivo y la gravedad del problema y, en cumplimiento del mandato del Estatuto, se hace necesario elaborar un Protocolo que desarrolle la intervención de los y las profesionales de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Generalitat Valenciana en materia de delitos cometidos contra personas menores de edad.

## 1.- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las personas menores de edad son víctimas directas e indirectas de múltiples delitos, los cuales afectan negativamente a su desarrollo físico, emocional y cognitivo. Los delitos contra menores suelen tener un carácter nacional y, de hecho, en la inmensa mayoría de los casos ocurren dentro del círculo de confianza y cotidianidad (escuela, familia, etc.). No obstante, en ciertos casos pueden adquirir una dimensión internacional, como es el caso de los delitos cometidos a través de Internet.

En el caso de la violencia ejercida a través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante TIC), es necesario tomar en consideración que se trata de una violencia tan real como la que ocurre en el “mundo físico”, y que suele estar ligada a otras formas de violencia (tanto cibernéticas como físicas o psicológicas).

En el ámbito de las y los menores de edad, los delitos más frecuentes en las OAVD son: delitos sexuales, maltrato infantil, acoso escolar (*bullying*) y violencia de género. En el caso de la violencia de género, las personas menores de edad pueden ser tanto víctimas directas – sobre todo, en la adolescencia – como víctimas indirectas.

En este contexto, el personal de las OAVD debe velar por la defensa de los menores víctimas de los delitos tipificados en las leyes, esto es, debe atender a la protección del menor como víctima, en todas las fases y actos del proceso. Además, las OAVD tienen como objetivo prevenir la victimización secundaria que puede darse a raíz de la respuesta formal o institucional.

El presente protocolo pretende ser una herramienta dinámica que será adaptada en función de las necesidades que se detecten durante su aplicación por los equipos multidisciplinares de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Generalitat Valenciana a las víctimas menores de edad.

Por tanto, será de aplicación a todas las personas menores de edad víctimas de los distintos delitos tipificados en el Código Penal, y tendrá vigencia en todo el territorio de la Comunitat Valenciana.

## 2.- MARCO NORMATIVO

En materia de delitos cometidos contra las personas menores de edad, las disposiciones principales que constituyen su regulación son las siguientes:

- A **nivel internacional**, destaca:

- ✓ Convención de 20 de noviembre de 1989 sobre los Derechos del Niño. (Instrumento de Ratificación de 30 de noviembre de 1990. BOE nº 313, de 31 de diciembre de 1990)
- ✓ Observaciones del Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas.
- ✓ Carta Europea de los Derechos del Niño (DOCE nº C241, de 21 de Septiembre de 1992)  
Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños contra la explotación y el abuso sexual, hecho en Lanzarote el 25 de octubre de 2007 (Instrumento de Ratificación de 4 de noviembre de 2010. BOE núm. 274, de 12 de noviembre de 2010).
- ✓ Directiva 2011/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del Consejo. (DOUE nº 335 de 17 de diciembre de 2011).
- ✓ Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por el que se establecen las normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas del delito y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo. (DOUE núm. 315, de 14 de noviembre de 2012)
- ✓ Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo de 2011, en vigor de forma general y para España el 1 de agosto de 2014. (BOE núm. 137, de 6 de junio de 2014)

- A **nivel nacional**, destacan las disposiciones siguientes:

- ✓ Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. (BOE nº 281 de 24 de noviembre de 1995)
- ✓ Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación parcial del



Código Civil i de la Ley de Enjuiciamiento Civil (BOE núm. 15, de 17 de enero de 1.996).

- ✓ Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, donde se recoge el catalogo general de derechos procesales y extraprocesales de las víctimas de delitos. (BOE núm 101, de 28 de abril de 2015)
- ✓ 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. (BOE núm 312, de 30 de diciembre de 2015).
- ✓ Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. (BOE núm. 175, de 23 de julio de 2015).
- ✓ Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a adolescencia ([BOE núm. 180, de 29 de julio de 2015](#))
- ✓ Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. (BOE» núm. 313, de 29 de diciembre de 2004)

**-A nivel autonómico:**

- ✓ Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, Integral contra la Violencia sobre la Mujer en el Ámbito de la Comunitat Valenciana. ([DOCV núm. 6912 de 28 de noviembre de 2012](#)) .
- ✓ 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 (DOGV núm. 7926 de 14 de diciembre de 2016). En su Anexo recoge la creación de 21 oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (Valencia, Alzira, Sueca, Gandia, Xàtiva, Paterna, Requena, Sagunto, Torrent, Catarroja, Alicante, Alcoi, Benidorm, Dénia, elche, Elda, Orihuela, Torrevieja, Castelló de la Plana, Vila-real, Vinaròs) y en concreto con la Oficina de Alcoi establece que su ámbito de territorial de actuación aborda los partidos judiciales de Alcoi, Ibi y Villena.
- ✓ Orden 12/2018, de 5 de junio, de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas, por la que sean las oficinas de la Generalitat de asistencia a las víctimas del delito de Carlet, Llíria, Picassent y Utiel, todas ellas de la provincia de Valencia. (DOGV núm 8315/12 de junio de 2018).
- ✓ Orden 2/2019, de 25 de enero, de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas

Democràtiques y Libertades Públicas por la que se crean las oficinas de la Generalitat de asistencia a las víctimas del delito de Ibi, Novelda, San Vicente del Raspeig, Villajoyosa, Villena, Nules, Segorbe, Massamagrell, Mislata, Moncada, y Quart de Poblet. (DOGV núm. 8475 / 30 de enero 2019) y se modifica con la puesta en marcha de las nuevas oficinas el ámbito territorial de la oficina de asistencia a las víctimas del delito de Alcoi, siendo su ámbito actuación el partido judicial de Alcoi.

- ✓ Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia ([DOGV núm. 8450, de 24 de diciembre de 2018](#)).
- ✓ Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunitat Valenciana. (DOGV nº 8491 de 21 de febrero de 2019).

### **3.- CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS MENORES DE EDAD**

La intervención de las personas menores de edad como víctimas o testigos en un procedimiento judicial, está condicionada por sus diferencias con el grupo de las personas adultas en lo relativo a sus habilidades cognitivas, su desarrollo emocional y su concepción de la moral, en el sentido psicológico del término.

Por otra parte, dentro del grupo de las personas menores de edad, se distinguen dos subgrupos: el de la niñez y el de la adolescencia. Dentro de estos subgrupos, el desarrollo y las capacidades de cada sujeto concreto está condicionado por factores de múltiple naturaleza, por lo que en la intervención con personas menores de edad se debe tener muy en cuenta el concreto grado de desarrollo de cada menor, as características del entorno en el que desarrolla su vida y posibles experiencias de victimización, y no solo la edad cronológica.

A continuación, se analizarán las características de las personas menores de edad, distinguiendo entre niños y niñas (hasta los 12 años de edad) y adolescentes (de 12 a 18 años).

#### **3.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS**





- **Características cognitivas:**
  - Pensamiento egocéntrico, de forma que el niño o la niña procesa la información desde un punto de vista subjetivo, vinculándola a sus experiencias y construyendo así su realidad.
  - Pensamiento concreto, circunscrito a los hechos y objetos tangibles, sin que pueda hacer abstracciones o manejar variables abstractas.
  - Pensamiento dominado por la intuición y las emociones más que por la lógica, precisamente por la imposibilidad de desarrollar un pensamiento abstracto.
  - Tienden a considerarse culpables de cualquier situación en las que hayan tenido cualquier tipo de intervención, precisamente por ese pensamiento siempre autorreferenciado.
  - La noción de tiempo y espacio absoluto les resulta difícil de manejar, y se ve muy afectada por variables emocionales, con lo que la determinación de fechas, horas y duración exacta de eventos, tan necesaria muchas veces en el ámbito judicial, puede ser un problema por su tipo de pensamiento.
  - La capacidad de recordar está muy relacionada con la evocación del contexto y la asociación con experiencias propias y concretas.
  - La capacidad de atención y concentración está mucho más limitada que en los adultos, sobre todo en el tiempo, se estima que pueden mantener una concentración óptima como mucho de 20 minutos.
  - La capacidad para hacer frente y superar situaciones estresantes, como la práctica de una diligencia judicial, también es menor que la de una persona adulta.
  - La apreciación de la noción de causalidad y la capacidad para elaborar un relato lógico y ordenado está limitada, precisamente por la falta de capacidad para desarrollar un pensamiento abstracto.
- **Características emocionales:** los niños y las niñas son capaces de experimentar todas las emociones humanas, igual que las personas adultas, es en la capacidad para expresarlas y manejarlas donde está la diferencia, pues carecen de las herramientas cognitivas necesarias para gestionar eficazmente las emociones.
- **Características morales:**



- En la infancia, la percepción dominante es que la reglas existen y no pueden cambiarse y si se infringen se recibirá un castigo, de forma que una conducta es mala o buena según sea o no sancionada.
- A consecuencia del pensamiento concreto y egocéntrico, la conducta está dominada por elementos externos, en un primer momento es la satisfacción de los intereses y necesidad propios, y poco a poco, también tienen en cuenta la aprobación de sus adultos de referencia, de la familia y de su entorno social. En la práctica de una diligencia judicial, estas características pueden hacer que el niño o la niña responda para evitar ser castigado, pues es posible que se considere responsable, o para satisfacer lo que él cree que la persona adulta espera que responda.

### 3.2. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS ADOLESCENTES

La adolescencia es un periodo complejo del desarrollo del ser humano, pues la persona persigue construir su propia identidad y lograr su individualización respecto de sus adultos significativos, pero se ve en la paradoja de carecer de herramientas suficientes para lograrlo y sentirse inseguro precisamente porque su identidad no está definida. A la vez que necesitan medirse y desafiar a sus adultos significativos, la intervención de éstos es imprescindible para que esa individualización se produzca de manera correcta. Otro elemento esencial en el proceso de la adolescencia es la influencia del grupo de iguales o pares, pues la pertenencia a ese grupo, distinto de su familia, es esencial para el desarrollo de la identidad individual.

- **Características cognitivas:** se empiezan a manejar con soltura conceptos abstractos abandonando progresivamente el pensamiento concreto y egocéntrico hasta alcanzar la etapa de pensamiento hipotético deductivo, propio de los adultos. Esta etapa del desarrollo se alcanza entorno a los 23 años de edad. Sin embargo, la conducta aún puede estar dominada por las emociones y el pensamiento concreto, lo cual se puede agudizar en una situación estresante como una victimización o prestar testimonio, pudiendo incluso producirse un episodio de regresión en el que la o el adolescente no actúe conforme se espera de su edad biológica, dificultándole la elaboración de una declaración ordenada y coherente.



- **Características emocionales:** el o la adolescente puede carecer de estrategias cognitivas para controlar sus emociones, lo que le puede llevar a expresar respuestas emocionales incontroladas como sentimientos de invulnerabilidad, omnipotencia, labilidad emocional, emociones extremas, dificultad para lograr su autocontrol, baja tolerancia a la frustración y falta de capacidad de espera. Todo ello se puede ver agudizado en una situación estresante como es la de encontrarse en el trance de ser víctima o testigo de un delito.
- **Características morales:** la percepción de la persona adolescente sobre lo que debe hacer y cómo debe actuar está determinada, en parte, por la figura de autoridad que tenga como referencia. Normalmente esta figura de autoridad son sus adultos significativos, sin embargo se suele producir un conflicto constante con la influencia del grupo de iguales y la necesidad de autoafirmación e individualización de la persona menor de edad.

Debido a todas estas características y al principio del interés superior del menor que debe regir la actuación de la justicia, es el sistema judicial el que debe adaptarse a las condiciones y circunstancias de la persona menor de edad, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus derechos.

#### 4.- CONCEPTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

##### 4.1. CONCEPTO DE VÍCTIMA MENOR DE EDAD:

Las medidas de contempladas en este protocolo serán de aplicación a las siguientes víctimas menores de edad:

- Niños, niñas y adolescentes que presencian o están expuestos a violencia de género y/o violencia doméstica.
- Adolescentes que son víctimas de violencia de género o por su propia pareja o expareja.
- Niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales
- Niños, niñas y adolescentes víctimas de acoso escolar o bullying.

El artículo 2 del Estatuto de la Víctima<sup>3</sup> aborda el concepto general de víctima, distinguiendo entre

<sup>3</sup> Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.



víctima directa e indirecta. En primer lugar, define **víctima directa** como toda persona física que haya sufrido un daño o perjuicio sobre su propia persona o patrimonio, en especial lesiones físicas o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos directamente causados por la comisión de un delito. En este caso, serán víctimas directas las personas menores de edad que hayan sufrido sobre su propia persona alguno de los delitos tipificados en el Código Penal. Independientemente del canal o medio por el que sea ejercida la violencia.

El Estatuto se refiere a la **víctima indirecta** en los casos de muerte o desaparición de una persona que haya sido causada directamente por un delito, salvo que se tratare de los responsables de los hechos:

- A su cónyuge no separado legalmente o de hecho y a los hijos de la víctima o del cónyuge no separado legalmente o de hecho que en el momento de la muerte o desaparición de la víctima convivieran con ellos; a la persona que hasta el momento de la muerte o desaparición hubiera estado unida a ella por una análoga relación de afectividad y a los hijos de ésta que en el momento de la muerte o desaparición de la víctima convivieran con ella; a sus progenitores y parientes en línea recta o colateral dentro del tercer grado que se encontraren bajo su guarda y a las personas sujetas a su tutela o curatela o que se encontraren bajo su acogimiento familiar.
- En caso de no existir los anteriores, a los demás parientes en línea recta y a sus hermanos, con preferencia, entre ellos, del que ostentara la representación legal de la víctima.

#### 4.2. MENORES DE EDAD VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES

La protección penal de las personas menores de edad frente a la victimización sexual se articula a través de distintos delitos contenidos en el Código Penal, algunos específicamente concebidos para víctimas menores de edad y otros dirigidos a todo tipo de víctimas, pero con previsiones específicas para cuando éstas sean menores de edad. Las definiciones de delito sexual contenidas en el CP pretenden salvaguardar la libertad sexual de las personas pero, en relación con las personas menores de edad, se entiende que, además de su derecho a vivir la sexualidad en condiciones de libertad, protegen su indemnidad sexual y su adecuado proceso de formación.

En las distintas OAVD que se extienden por el territorio de la Comunitat Valenciana y, en relación

con las personas menores de edad, los delitos contra la libertad e indemnidad sexual son algunos de los que se atienden con mayor frecuencia.

En este sentido, cabe destacar el Informe sobre delitos contra la libertad e indemnidad sexual de 2017 elaborado por el Ministerio del Interior. Concluye que en la franja de edad de las personas menores (hasta los 18 años) es donde se concentra el mayor número de victimizaciones. Del total de 9.537 víctimas de delitos sexuales, 4.542 son personas menores de edad (de 0 a 17 años). Este grupo junto con el de 18 a 30 años representan las tres cuartas partes del total de victimizaciones.

En relación con la tipología delictiva, el Informe concluye que dentro de las personas menores de edad destacan los abusos sexuales y los delitos de exhibicionismo, seguidos por las agresiones.

Dentro del grupo de victimizaciones de las personas menores de edad, las del sexo femenino triplican a las del masculino, excepto en la corrupción de menores/incapacitados, pornografía infantil y los delitos de contacto mediante tecnología con menores de 16 años, donde las diferencias se reducen.

Los delitos contra la libertad e indemnidad sexual se encuentran regulados en el CP. Las conductas que se tipifican son las siguientes:

- **Abusos y agresiones sexuales** (arts. 178 a 183 bis): se considera agresión sexual la implicación de la víctima en una actividad sexual con contacto físico, mediante el uso de violencia o de intimidación. El abuso sexual se diferencia de la agresión sexual en que no hay violencia ni intimidación pero, en cualquier caso, es un requisito del mismo que no haya consentimiento. Tanto el abuso como la agresión sexual se consideran más graves cuando la actividad sexual implica acceso carnal por las vías vaginal, anal o bucal o introducción de miembros corporales u objetos por las dos primeras vías, siendo la agresión sexual consistente en alguna de estas modalidades de actividad sexual la que recibe el nombre de violación.

Es necesario tener en cuenta, especialmente cuando se trata el abuso sexual, que es una manipulación de sus sentimientos, debilidades o necesidades, basada en una desigualdad de poder. El perpetrador, alguien con mayores habilidades para manipular la situación, con más conocimiento sobre lo que está pasando o del que, incluso, el menor de edad puede depender ya sea emocionalmente (como por ejemplo un familiar) o para lograr algo que necesita o quiere (atención y aprobación, regalos, el aprobado

de un profesor...). De ahí que en la mayoría de los casos el abusador sea alguien conocido (60%). Las estrategias del abusador van desde la sorpresa y el engaño hasta la amenaza o el chantaje.

En el ámbito de los abusos y agresiones sexuales se otorga un tratamiento separado y específico a los que tienen por víctima a menores de 16 años. Esta edad se considera la de madurez sexual en España, es decir, es la edad mínima a partir de la cual se reconoce a un menor capacidad para consentir válidamente una relación sexual. En este sentido, el art. 183.1 CP castiga como responsable de abuso sexual al que realizare actos de carácter sexual con un menor de dieciséis años.

Las penas previstas para este tipo de delitos, se deberán imponer en su mitad superior si concurre alguna de las siguientes circunstancias: escaso desarrollo intelectual o físico de la víctima, víctima menor de cuatro años, actuación conjunta de dos o más personas, violencia o intimidación con carácter particularmente degradante o vejatorio, abuso de relación de superioridad o parentesco, puesta en peligro de la vida o salud de la víctima o cuando el delito se haya cometido en el seno de una organización o grupo criminal.

Una novedad introducida en el CP la constituye la incriminación del llamado *childgrooming*. Consiste en contactar con un menor de 16 años, a través de Internet, del teléfono u otra tecnología de la información o de la comunicación y proponerle un encuentro con el fin de cometer cualquiera de los delitos descritos en los arts. 183 y 189, siempre y cuando la propuesta se acompañe de actos materiales dirigidos al acercamiento. El contacto con el menor se realizaría seguramente adoptando otra identidad, ganando la confianza del menor hasta crear un vínculo que lleve a ocultar “la relación”, lo que conduce hasta la solicitud de material sexual, un encuentro físico, etc.

- **Acoso sexual** (art. 184 CP): consiste en la solicitud de favores sexuales en al ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, continuada o habitual, que genere en la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante. El acoso sexual, si bien está concebido para proteger tanto a adultos como a menores, señala penas más altas para cuando la víctima sea especialmente vulnerable.

- **Exhibicionismo y provocación sexual** (arts. 185 y 186 CP): los delitos de provocación sexual se refieren a personas menores de edad o personas con discapacidad necesitadas de especial protección. Se incrimina la

conducta de ejecutar o hacer ejecutar a un tercero actos de exhibición obscena ante menores o personas con discapacidad y también la de vender, difundir o exhibir por un medio directo material pornográfico entre menores o personas con discapacidad.

- **Prostitución, explotación sexual y corrupción de menores** (arts. 187 a 190 CP): en relación con la prostitución el CP también protege a los menores hasta los 18 años. Sanciona al que, empleando violencia, intimidación o engaño, o abusando de una situación de superioridad o de necesidad o vulnerabilidad de la víctima, determine a una persona mayor de edad a ejercer o a mantenerse en la prostitución. También se castigará al que se lucre explotando la prostitución de otra persona, aun con el consentimiento de la misma.

Asimismo, se sanciona al que induzca, promueva, favorezca o facilite la prostitución de un menor de edad o una persona con discapacidad necesitada de especial protección, o se lucre con ello, o explote de algún otro modo a un menor o a una persona con discapacidad para estos fines. La pena prevista en este caso será mayor si la víctima fuera menor de 16 años. Se impondrán las penas superiores en grado cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias: víctima especialmente vulnerable (por razón de su edad, enfermedad, discapacidad o situación); cuando el responsable se haya prevalido de una relación de superioridad o parentesco o de su condición de autoridad, agente o funcionario público; cuando se hubiera puesto en peligro, de forma dolosa o por imprudencia grave, la vida o salud de la víctima; acción conjunta de dos o más personas; y cuando el culpable perteneciera a una organización o asociación que se dedique a la realización de tales actividades.

En el mismo sentido, se castigará al que solicite, acepte u obtenga, a cambio de una remuneración o promesa, una relación sexual con una persona menor de edad o una persona con discapacidad necesitada de especial protección. La pena será mayor si el menor no hubiera cumplido 16 años de edad.

Por último, el art. 189 sanciona al que capture o utilice a menores de edad o a personas con discapacidad necesitadas de especial protección con fines o en espectáculos exhibicionistas o pornográficos o para elaborar cualquier clase de material pornográfico, así como al que financie estas actividades o se lucre con ellas. También castiga a los que produjeran, vendieran, distribuyeran, exhibieran, ofrecieran o facilitaran la producción, venta, difusión o exhibición de pornografía infantil o en cuya elaboración hayan sido utilizadas personas con discapacidad, o lo poseyere para estos fines.

También se sanciona al que asista a sabiendas a espectáculos exhibicionistas o pornográficos en los que participen menores de edad o personas con discapacidad necesitadas de especial protección.

Además, es importante destacar las víctimas de trata de seres humanos por explotación sexual, ya que es especialmente complejo detectarlas e identificarlas. En 2018, según CITCO hubo 128 víctimas de trata, seis de ellas niñas. A pesar de que son las cifras más bajas desde hace años, sigue mereciendo un tratamiento específico.

Finalmente, en el ámbito de los delitos relativos a la prostitución y a la pornografía se sanciona la conducta del que, teniendo bajo su potestad, tutela, guarda o acogimiento a un menor de edad o persona con discapacidad necesitadas de especial protección y que, teniendo conocimiento de su estado de prostitución o corrupción, no haga lo posible para impedir su continuación en tal estado, o no acuda a la autoridad competente para el mismo fin.

#### 4.2.1. Factores de riesgo sobre el abuso sexual<sup>4</sup>

Existen ciertas características que pueden ser utilizadas como marco para el desarrollo de medidas de prevención y detección. Sin embargo, es importante señalar que estas no son comunes a todas ellas, y su concurrencia o ausencia no es determinante. Por tanto, será necesaria más investigación al respecto antes de poder clasificarlas, dada la complejidad de estas formas de violencia. Sin embargo, los factores de riesgo nos pueden ayudar a prestar más atención, igual que si observamos indicadores de violencia.

TIPO DE FACTOR	DESCRIPCIÓN
<b>Factores sociales</b>	<p>Falta de concienciación del niño o la niña como sujetos de derechos. Los niños son particularmente dependientes de los adultos encargados de su protección</p> <p>Los estereotipos de género. Los parámetros de belleza y de éxito en los que se hace una sobrevaloración del cuerpo y de los modelos que promueven los medios masivos de comunicación.</p> <p>Validación social de la violencia y el abuso del poder dentro de las relaciones cercanas.</p> <p>La tolerancia o validación social de ciertas formas de agresión física, de cierto tipo de relaciones sexuales con niños o niñas.</p>

<sup>4</sup> Save the Children (2012). *Violencia sexual contra los niños y las niñas. Abuso y explotación sexual infantil. Guía de material básico para la formación de profesionales*





	<p>El desconocimiento de la trascendencia que tienen las vivencias en la infancia para el desarrollo y la vida de las personas.</p> <p>Falsas creencias sobre la sexualidad infantil y de la sexualidad adulta.</p> <p>Tolerancia social en la utilización de los niños, niñas o adolescentes en pornografía o en prostitución infantil.</p> <p>Costumbres culturales que promueven el matrimonio temprano.</p> <p>El consumo de alcohol y de sustancias psicoactivas ha demostrado ser un factor asociado al abuso sexual infantil.</p>
<b>Factores familiares</b>	<p>Relaciones familiares en donde se ejerce el poder de manera abusiva y no equitativa.</p> <p>Dificultades en la comunicación.</p> <p>Distancia emocional, incapacidad para responder a las necesidades del niño o la niña.</p> <p>Falta de información sobre el desarrollo infantil y sobre el desarrollo de la sexualidad.</p> <p>Violencia de género.</p> <p>Niños o niñas en situación de desprotección o presencia de otras formas de violencia como negligencia, maltrato físico, etc.</p>
<b>Factores personales de los niños o las niñas</b>	<p>Los niños o las niñas que presentan discapacidad son más vulnerables a ser víctimas de todas las formas de violencia.</p> <p>Niños y niñas más pequeñas.</p> <p>Niños o niñas que no tienen vínculos de apego seguro con sus cuidadores o con carencias afectivas.</p> <p>Niños o niñas que crecen en un entorno de violencia de género.</p> <p>Niños o niñas que no tienen información sobre situaciones de riesgo o que no tienen información clara sobre sexualidad.</p> <p>Las niñas están en mayor riesgo de ser víctimas de abuso sexual o de explotación sexual que los niños.</p>

#### 4.2.2. Indicadores

Cabe mencionar que es común que las víctimas menores de edad tiendan a guardarse para sí mismas estas experiencias traumáticas, más aún en los casos en que el delito se ha perpetrado por personas conocidas, pero hay algunos signos o indicadores que pueden ayudar a detectar que una persona menor de edad está sufriendo violencia sexual:

INDICADORES DELITO SEXUAL	
INDICADORES FÍSICOS	INDICADORES COMPORTAMENTALES
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dificultad para andar y sentarse</li> <li>-Ropa interior rasgada, manchada o ensangrentada.</li> <li>-Se queja de dolor o sangrado en genitales externos.</li> <li>-Tiene enfermedad venérea.</li> <li>-Tiene el cervix o la vulva hinchada o roja.</li> <li>-Tiene semen en la boca, genitales o ropa</li> <li>-Embarazo, especialmente al inicio de la adolescencia.</li> <li>-Infecciones en el tracto urinario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Cambios repentinos en el rendimiento escolar.</li> <li>-Tristeza excesiva sin motivo aparente</li> <li>-Alteraciones del sueño y autolesiones.</li> <li>-Tiene dinero, juguetes u otros regalos sin motivo alguno.</li> <li>-Rechazo repentino hacia un miembro de la familia o amigo o, por el contrario, deseo de estar a menudo con esa persona.</li> <li>-Piensa que es repulsivo/a, sucio/a o malo/a, o considera que su cuerpo lo es.</li> <li>-Presenta un cambio repentino en sus hábitos alimenticios.</li> <li>-Desarrolla un miedo inusual o nuevo en relación con ciertos lugares o personas</li> <li>-Tiene escasas relaciones con su grupo de iguales.</li> <li>-Comete acciones delictivas o se fuga.</li> <li>-Manifiesta conductas o conocimientos sexuales extraños, sofisticados o inusuales:</li> <li>-Dibujos explícitamente sexuales inadecuados para la edad del niño o la niña.</li> <li>-Actitud sexual (imitando el comportamiento adulto) ante otras personas, animales o juguetes.</li> </ul>

INDICADORES DELITO SEXUAL	
INDICADORES FÍSICOS	INDICADORES COMPORTAMENTALES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Preocupaciones acerca de temas sexuales.</li> <li>-Expresión espontanea de historias de naturaleza sexual.</li> </ul>

Todos estos signos son indicadores generales de delitos sexuales en personas menores de edad. De hecho, muchos niños no revelan lo que pasó y, por tanto, que se reconozcan estas señales depende de las personas adultas de su entorno. Por ello, es fundamental que en el ámbito de las personas menores de edad, sus progenitores así como los y las profesionales que están en contacto con los mismos presten atención a todas estas señales para poder identificar si una persona menor de edad está siendo víctima de un delito sexual.

#### 4.3. MENORES DE EDAD VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DOMÉSTICA

##### 4.3.1. Violencia de género

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, define esta violencia como la que, como manifestación de la discriminación, la situación de desigualdad y las relaciones de poder de los hombres sobre las mujeres, se ejerce sobre éstas 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, aun sin convivencia.

La violencia de género a que se refiere la citada Ley comprende todo acto de violencia física y psicológica, incluidas las agresiones a la libertad sexual, las amenazas, las coacciones o la privación arbitraria de libertad.

Cuando se habla de violencia de género en el ámbito de las personas menores de edad, se incluye tanto a los niños, niñas y/o adolescentes que presencian la misma en el hogar familiar como a los que directamente la sufren por parte de sus parejas. En este último caso, nos referimos, sobre todo, a las personas adolescentes.

En primer lugar, en relación con los niños, niñas y adolescentes, hijos e hijas de las mujeres víctimas de violencia de género, cabe mencionar que son víctimas directas de tal problemática. Las nefastas

consecuencias que produce la violencia de género no las sufre exclusivamente la mujer, sino que también alcanzan, ineludiblemente, a los niños y niñas que conviven con el maltratador y su víctima. La conciencia de esta realidad, llevó a reconocer que en la violencia de género no hay una sola víctima: los hijos e hijas de las mujeres son tan víctimas como estas, con un alcance diferente en función de que el menor sea también el destinatario directo de las agresiones, cualquiera que sea su tipología o, por el contrario, se reduzca su papel a ser el atemorizado testigo de la violencia ejercida contra su madre. En todo caso, estos menores viven en un ambiente con comportamientos destructivos y modelos de conductas negativas, de sometimiento a la figura masculina, cuyas consecuencias se dejarán sentir en su desarrollo y en su proceso de formación. Con la dificultad añadida de que, para los menores, la exposición a esta influencia dañina no siempre concluye cuando su madre rompa la convivencia con el maltratador, sino que este puede valerse del régimen de visitas para ejercer abusos y manipulaciones sobre aquellos, con el principal propósito de controlar o dañar a la madre<sup>5</sup>.

El papel de las personas menores de edad como víctimas colaterales de la violencia de género, cambió radicalmente a partir de 2015, en que pasaron a ser considerados víctimas directas de tal violencia. Esta nueva concepción como víctima directa vino precedida de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio y se consagró en la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, a las que se sumó la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.

En definitiva, los niños y niñas hijos e hijas de mujeres víctimas de violencia de género son también víctimas y como tales deben ser atendidos y contemplados por el sistema de protección. Así, la LO 1/2004, en su art. 1 establece medidas de protección integral cuya finalidad es prevenir, sancionar y erradicar esta violencia y prestar asistencia a las mujeres, a sus hijos menores y a los menores sujetos a tutela, o guarda y custodia, víctimas de esta violencia.

El estudio realizado por Espinosa<sup>6</sup> destaca una serie de consecuencias comunes tanto de la exposición directa como de la indirecta a la violencia de género.

<sup>5</sup> XXXIII de coordinación de Defensores del Pueblo. Atención a mujeres y menores víctimas de violencia de género. <http://www.elsindic.com/wp-content/uploads/2018/10/documento-de-sintesis-atencion-a-las-mujeres-y-a-menores-victimas-de-violencia-de-genero.pdf>

<sup>6</sup> M.ª Angeles Espinosa Bayal "Las Hijas e Hijos de Mujeres Maltratadas: consecuencias para su desarrollo e integración escolar" 2004



TIPO DE EXPOSICIÓN	PRINCIPALES CONSECUENCIAS
<p><b>DIRECTA:</b></p> <p>Las conductas y actos violentos del agresor se dirigen tanto hacia ellos como hacia la madre.</p> <p>Insultos, amenazas, humillaciones, desvalorizaciones, manipulación emocional, maltrato físico activo.</p>	<p><b>-Consecuencias físicas:</b> retraso en el crecimiento, alteraciones del sueño y de alimentación, retraso en el desarrollo motor, etc.</p> <p><b>-Alteraciones emocionales:</b> ansiedad, depresión, baja autoestima, trastorno de estrés pos-traumático, etc.</p> <p><b>-Problemas cognitivos:</b> retraso en el lenguaje, absentismo escolar, fracaso escolar, déficits de atención y concentración, dificultades de integración escolar.</p> <p><b>-Problemas de conducta:</b> falta de habilidades sociales, agresividad, inmadurez, delincuencia, toxicomanías, etc.</p>
<p><b>INDIRECTA</b></p> <p>Las agresiones pueden ocurrir en su presencia o ausencia, pero influyen en el deterioro de los vínculos y contextos protectores más adecuados.</p>	<p>Incapacidad de la víctima (madre) para atender a las necesidades básicas de sus hijos e hijas. Puede generar situaciones de negligencia y abandono hacia los mismos.</p> <p>-Incapacidad de los agresores de establecer una relación cálida y afectuosa cercana con sus hijos e hijas, lo que puede generar serios problemas de vinculación afectiva y establecimiento de relaciones de apego.</p>

Por otra parte, tal y como se ha afirmado, en la violencia de género en el ámbito de las personas menores de edad, no solo es importante referirse a los niños y niñas que conviven en ese entorno de violencia, sino que también es fundamental abordar la **violencia de género en las personas adolescentes**. La violencia de género sobre las chicas más jóvenes es un tema enormemente preocupante tanto por razones cuantitativas como cualitativas.

Según los datos del Portal estadístico de la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género, desde el 2003, hasta el 31 de diciembre de 2018, han muerto 249 chicas jóvenes a manos de sus parejas. Concretamente, cinco eran menores de 16 años, seis tenían entre 16 y 17 años, treinta y dos entre 18 y 20 años, y doscientos seis entre 21 y 30 años.

Ante la evidencia de que algo estaba sucediendo, desde la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género se pusieron en marcha una serie de estudios y encuestas con el fin de obtener una descripción, un mapa de la situación, de lo que vivían las mujeres jóvenes. Los resultados, que son perturbadores, evidencian que la violencia de género en general, la específica de control y la emocional

sobre las chicas de menos de 24 años son exageradas en comparación con la que padece el resto de la población femenina residente en España<sup>7</sup>.

Aunque faltan estudios sobre las causas de la violencia en la juventud, hay algunas investigaciones que ofrecen claves acerca de la justificación que subyace a la violencia de género que sufre este grupo de la población. Algunas causas<sup>8</sup> son:

- El sexismo: la población joven y adolescente repite roles sexistas que copia de sus mayores y de la cultura que éstos le transmiten. De hecho, un 30% de las chicas piensa que “el hombre que parece más agresivo es más atractivo”, que “un buen padre debe hacer saber al resto de su familia quién es el que manda”, etc.
- El clima violento: la juventud actual está sumida en un ambiente en el que la violencia es un método frecuente de resolución de conflictos.
- Los celos: la violencia de control tiene una estrecha vinculación con la creencia, transmitida en un 75% de los hogares españoles, de que “los celos son una muestra de amor”, de forma que en el entendimiento afectivo de las personas jóvenes reina una importante confusión respecto a este tema y se mezcla el amor con el dominio.
- La baja percepción de la desigualdad.
- La violencia de género y las nuevas tecnologías: el ciberacoso aparece como nueva forma de dominio, control y limitación de la libertad de las jóvenes, con el añadido de que puede hacer daño al honor e imagen pública de la víctima en la red. La violencia en la pareja (o expareja) es la expresión virtual de la violencia de género, ya no se limita al mundo físico. Esta violencia se lleva a cabo a través del control de las redes sociales o webs, apropiación de las contraseñas, difusión de secretos o información comprometida, amenazas e insultos.<sup>9</sup> Se puede vigilar a la pareja controlando su ubicación, conversaciones, comentarios online, enviando correos, mensajes o

<sup>7</sup> Hernández Oliver, B. Violencia de género y jóvenes: datos para una reflexión. <https://www.abogacia.es/2018/03/15/violencia-de-genero-y-jovenes-datos-para-una-reflexion/>

<sup>8</sup> Hernández Oliver, B. Violencia de género y jóvenes: datos para una reflexión. <https://www.abogacia.es/2018/03/15/violencia-de-genero-y-jovenes-datos-para-una-reflexion/>

<sup>9</sup> Gámez-Guadix, M., Borrajo, E. y Calvete, E. (2018). Abuso, control y violencia en la pareja a través de internet y los smartphones: características, evaluación y prevención. Papeles del Psicólogo, 39(3), 218-227.

comentarios humillantes, groseros o degradantes, o publicando fotos con la misma intención.<sup>10</sup>

- La normalización de la violencia: una mujer maltratada rara vez se considera mujer maltratada. La mayor razón para el silencio, a pesar de lo que se pueda creer, es que las víctimas normalizan la violencia que sufren, a causa de la propia supervivencia psicológica, por la estrategia amor-odio del agresor, porque hay formas de violencia de género que no se consideran tales (insultos, control de horarios), etc.

Es decir, las generaciones jóvenes actuales creen en la existencia de una “igualdad real” entre mujeres y varones. Existen una serie de creencias e imágenes idealizadas y sexistas en torno a la violencia en las relaciones de pareja que dificultan el establecimiento de relaciones sanas y provocan la aceptación, normalización, justifican o tolerancia de comportamientos claramente abusivos y ofensivos hacia las mujeres por parte de sus parejas. Esos ideales están presentes en nuestra sociedad en forma de mitos que representan una realidad desfigurada y unas creencias interesadas.

En la población adolescente es fundamental detectar los primeros indicios de comportamientos abusivos en las relaciones de pareja. Es fundamental que las personas adolescentes, identifiquen las conductas y factores de riesgo que se dan en las relaciones de noviazgo con el fin de no seguir reproduciendo modelos basados en la desigualdad y en los prejuicios de género y poder frenar la relación de pareja antes de que se configure en una auténtica relación de violencia de género.

#### 4.3.1.1. Indicadores

La exposición a la violencia de género se manifiesta frecuentemente por los siguientes síntomas<sup>11</sup>:

Edad preescolar: (0 a 6 años)	Edad escolar: (7–12 años):	Adolescencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Retraso del desarrollo psicomotor.</li> <li>-Pérdidas de conductas ya adquiridas.</li> <li>-Estados de apatía con pasividad.</li> <li>-Agitación con llantos y gritos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentan poca motivación en clase.</li> <li>-Adoptan en la escuela un comportamiento agresivo o encerrándose en sí mismos. En ambos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fracaso escolar.</li> <li>- Comportamientos violentos que pueden incluir a su madre, quien es doblemente victimizada.</li> </ul>

<sup>10</sup> Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2011). Electronic dating violence: A brief for educators and parents. Cyberbullying Research Center. Recuperado de: <http://www.cyberbullying.us>

<sup>11</sup> Prevención y apoyo psicosocial en niños y niñas expuestos a Violencia de Género. Manual II. “LA detección, el diagnóstico y el acompañamiento de los niños y niñas expuestos a violencia de género” Obra Social “la Caixa”. Autoría Jorge Barudy y Maryorie Dantagnan. 2012



<p>incesantes. -Irritabilidad. -Miedos pronunciados. -Trastornos del sueño y de la alimentación. -Manifestaciones psicósomáticas (especialmente dermatológicas). -Angustia de separación.</p>	<p>casos, lo que es característico es su dificultad para atender y concentrarse en clase. Por esta razón a menudo se los etiqueta como niños/as que sufren un déficit de atención, sin pedirles que describan las escenas de las que son testigos en el hogar. -Dificultades para relacionarse con sus pares. -Los varones pueden presentar comportamientos hostiles y agresivos hacia sus maestras de escuela, imitando la falta de respeto hacia las mujeres que viven en su casa.</p>	<p>-Absentismo escolar, que puede terminar en deserción. - Fugas. - Integración en bandas y participación en actos delictivos. -Abuso de alcohol y drogas. - Falta de respeto a las mujeres, con creencias estereotipadas sobre la superioridad masculina y el papel dominante del hombre sobre las mujeres. -Conductas de riesgo en las relaciones: ejercer o tolerar violencia.</p>
---	--	---

Es importante considerar que la gravedad de sus síntomas depende de factores como:

- la frecuencia y duración de las agresiones
- factores de protección existentes en la familia
- los recursos personales del niño, niña o adolescente.
- existencia de apego seguro antes de que se iniciara los episodios de maltrato.

#### 4.3. VIOLENCIA INTRAFAMILIAR / MALTRATO INFANTIL

La violencia doméstica o intrafamiliar es la que se produce entre miembros del núcleo familiar con previa convivencia, pudiendo ser víctimas tanto hombres como mujeres. Su referente jurídico se encuentra en el art. 173.2 del CP, y se traduce como la violencia ejercida por la persona agresora sobre los **descendientes**, ascendientes o hermanos por naturaleza, adopción o afinidad, propios o del cónyuge o conviviente, **o sobre los menores** o incapaces que con él convivan o que se hallen sujetos a la potestad, tutela, curatela, acogimiento o guarda de hecho del cónyuge o conviviente, o sobre persona amparada en cualquier otra relación por la que se encuentre integrada en el núcleo de la convivencia familiar, así como sobre las personas que por su especial vulnerabilidad se encuentran sometidas a custodia o guarda en centros públicos o privados.

Se deja, por tanto, fuera de este ámbito de este tipo de violencia a las personas ofendidas a las que se refiere el art. 153.1 del CP, es decir, esposa, ex esposa y mujer que haya estado ligada al agresor por



análoga relación de afectividad, aun sin convivencia (violencia de género).

En relación con el presente Protocolo, la violencia que se ha de abordar es la que dirige contra las personas menores de edad en el entorno familiar. En este sentido, destaca la definición de **maltrato infantil** de la Organización Mundial de la Salud: “los abusos y la desatención de que son objeto los menores de 18 años, e incluye todos los tipos de maltrato físico o psicológico, abuso sexual, desatención, negligencia y explotación comercial o de otro tipo que causen o puedan causar un daño a la salud, desarrollo o dignidad del niño, o poner en peligro su supervivencia, en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder. La exposición a la violencia de pareja también se incluye a veces entre las formas de maltrato infantil”. Maltrato:

**Maltrato físico activo** se define como cualquier acción no accidental por parte de padres o cuidadores que provoque daño físico o enfermedad en el niño o niña o le coloque en grave riesgo de padecerlo.

**Negligencia física** se refiere a aquella situación donde las necesidades físicas (alimentación, vestido, higiene, protección y vigilancia en situaciones peligrosas, educación y/o cuidados médicos) y cognitivas básicas del menor no son atendidas temporal o permanentemente por sus cuidadores principales.

**Maltrato o abuso emocional** es el uso de agresiones verbales reiteradas en forma de insulto, desprecio, crítica o amenaza de abandono, así como el constante bloqueo de las iniciativas de interacción infantiles, que pueden ir desde la evitación hasta el encierro o confinamiento.

**Negligencia emocional**, por su parte, se define como la falta constante de respuesta a las señales, expresiones emocionales y conductas que buscan la proximidad y el apego iniciadas por el niño o niña, y la falta de iniciativa de interacción y contacto por parte de los padres o cuidadores principales.

**Abuso sexual:** cualquier comportamiento en el que un menor es utilizado por un adulto u otro menor como medio para obtener estimulación o gratificación sexual. En este caso, hablamos del abuso sexual

intrafamiliar, aquél que es cometido por padres, madres, cuidadores principales, etc.

Se han identificado varios **factores de riesgo** de maltrato infantil. Aunque no están presentes en todos los contextos sociales y culturales, dan una visión general que permite comprender las causas del mismo:

- Factores de la persona menor de edad. Hay que tener presente que a las víctimas del maltrato nunca se les podrá culpar del mismo. No obstante, hay una serie de características del niño o niña que pueden aumentar la probabilidad del maltrato: la edad inferior a 4 años y la adolescencia; el hecho de no ser deseados o de no cumplir las expectativas de los padres; y el hecho de tener necesidades especiales, por ejemplo.
- Factores de los padres y madres o de las personas cuidadoras: dificultades para establecer vínculos afectivos con el recién nacido; el hecho de no cuidar del niño o niña; los antecedentes personales de maltrato infantil; en consumo de alcohol o droga, en especial durante la gestación; la participación en actividades delictivas; las dificultades económicas.
- Factores relacionales. Hay diversas características de las relaciones familiares o de las relaciones con otras personas (pareja, grupo de iguales, etc.) que pueden aumentar el riesgo de maltrato infantil, entre ellas: los problemas físicos, mentales o de desarrollo de algún miembro de la familia; la ruptura de la familia o la violencia entre otros miembros de la misma; el aislamiento en la comunidad o la falta de una red de apoyo; la pérdida del apoyo de la familia extensa para criar al niño o niña.
- Factores sociales y comunitarios: las desigualdades sociales y de género; la falta de vivienda adecuada o de servicios de apoyo a las familias y las instituciones; los niveles elevados de desempleo o pobreza; las políticas y programas insuficientes de prevención del maltrato, la pornografía, la prostitución y el trabajo infantiles; la disponibilidad fácil de alcohol y las drogas; las normas socias y culturales que debilitan el estatus del niño o la niña en las relaciones con sus padres o fomentan la violencia hacia los demás, los castigos físicos o la rigidez de los papeles asignados a cada sexo; etc.



En cuanto a datos y cifras, los más relevantes de los que señala la OMS encontramos que una cuarta parte de todos los adultos manifiestan haber sufrido maltratos físicos durante la infancia. Asimismo, sus estudios concluyen que una de cada cinco mujeres y uno de cada trece hombres declaran haber sufrido abusos sexuales en la infancia.

#### 4.3.1. Indicadores

CATEGORÍA	INDICADORES FÍSICOS	INDICADORES COMPORTAMENTALES	CONDUCTA DEL CUIDADOR
<b>MALTRATO FÍSICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Magulladuras o hematomas en distintas zonas corporales y en diferentes fases de cicatrización.</li> <li>- Quemaduras.</li> <li>- Mordedura humanas.</li> <li>- Fracturas óseas.</li> <li>- Heridas o raspaduras.</li> <li>- Cortes o pinchazos.</li> <li>- Lesiones abdominales, vómitos constantes, hinchazón del abdomen.</li> <li>- Lesiones internas.</li> <li>- Intoxicaciones.</li> <li>- Asfixia o ahogamiento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cauteloso respecto al contacto físico con sus padres u otros adultos.</li> <li>- Aprensivo cuando lloran otros niños.</li> <li>- Muestra conductas extremas: agresividad o rechazo extremo.</li> <li>- Miedo de ir a casa.</li> <li>- Esconde la agresión. Va excesivamente vestido y se niega a desnudarse ante otros.</li> <li>- Dice que sus padres le han hecho daño alguna vez.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retraso en buscar ayuda médica, historia contradictoria, no aportar explicación respecto a la lesión del niño-</li> <li>- Intentar ocultar la lesión del niño o intenta proteger la identidad de la persona responsable de la lesión.</li> <li>- Parece no preocuparse por el niño, lo percibe de manera significativamente negativa.</li> </ul>
<b>NEGLIGENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparece constantemente sucio, hambriento o inapropiadamente vestido.</li> <li>- Retraso en el desarrollo físico o psicomotor.</li> <li>- Desnutrición.</li> <li>- Alimentación y/o hábitos horarios inadecuados.</li> <li>- Accidentes reiterados por falta de supervisión.</li> <li>- Ausencia de los cuidados médicos rutinarios necesarios (vacunación, revisiones, etc.).</li> <li>- Problemas físicos o necesidades médicas no atendidas (heridas sin curar o infectadas, etc.).</li> <li>- Enfermedades leves o</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Somnolencia, apatía, depresión, agresividad, tristeza, comportamiento antisocial.</li> <li>- Problemas de aprendizaje o retraso en el lenguaje.</li> <li>- Inmadurez emocional; retraso madurativo global.</li> <li>- Dice que no hay quien le cuide.</li> <li>- Permanencia prolongada en lugares públicos o en la escuela.</li> <li>- Es dejado solo o bajo el cuidado de otros menores.</li> <li>- Falta al colegio de forma habitual y sin justificación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vida caótica en el hogar.</li> <li>- Muestra evidencias de apatía o inutilidad.</li> <li>- Tiene un trastorno psiquiátrico o bajo nivel intelectual.</li> <li>- Tiene enfermedad crónica que impide la correcta atención del niño.</li> <li>- Alcoholismo o drogas.</li> </ul>



	recurrentes.		
<b>MALTRATO EMOCIONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tristeza.</li> <li>- Retraso en el desarrollo psicomotor.</li> <li>- Desnutrición.</li> <li>- Alopecia.</li> <li>- Crecimiento inadecuado.</li> <li>- Retrasos en la adquisición de funciones madurativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inhibición en el juego.</li> <li>- Conducta hipermadura o demasiado infantil.</li> <li>- Agresividad, irritabilidad, pasividad.</li> <li>- Enuresis.</li> <li>- Mala integración.</li> <li>- Pérdida de autoestima.</li> <li>- Retrasos en el desarrollo físico, emocional e intelectual.</li> <li>- Autolesiones.</li> <li>- Trastornos de la alimentación y del sueño.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechazo y culpabilización.</li> <li>- Trato desigual entre hermanos.</li> <li>- Exige al niño por encima de sus posibilidades físicas, intelectuales o psíquicas.</li> <li>- Valoración reiteradamente negativa del menor.</li> <li>- Violencia de género.</li> <li>- Aislamiento.</li> </ul>
<b>ABUSO SEXUAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contusiones o sangrado en la zona vaginal o anal.</li> <li>- Enfermedades de transmisión sexual.</li> <li>- Vulvovaginitis, ITU de repetición.</li> <li>- Restos de semen en vagina, boca, ano o ropa.</li> <li>- Otros indicadores: dificultad para andar y sentarse, cuerpos extraños en uretra, vagina, vejiga.</li> <li>- Dolor o picor en la zona genital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fuerte resistencia a la exploración de genitales.</li> <li>- Manifiesta conductas sexualizadas o conocimientos sexuales inusuales para su edad.</li> <li>- Comportamientos demasiado infantiles para su edad.</li> <li>- Trastornos del sueño o de alimentación.</li> <li>- Enuresis</li> <li>- Retraimiento, escasas relaciones sociales con compañeros, depresión baja autoestima, anorexia, problemas de conducta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extremadamente celoso del niño.</li> <li>- Alienta al niño a implicarse en actos sexuales en presencia del cuidador.</li> <li>- Sufrió abuso sexual en su infancia.</li> <li>- Dificultades en las relaciones de pareja.</li> <li>- Está frecuentemente ausente del hogar.</li> <li>- Alcoholismo o drogas.</li> </ul>

#### 4.4. ACOSO ESCOLAR O BULLYING

El **acoso escolar** o **bullying**<sup>12</sup> se define como “cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico producido entre escolares de forma reiterada, tanto en el aula, como a través de las redes sociales” (en este último caso estaríamos hablando de cyberbullying). Se trata del hostigamiento hacia una víctima (otra persona menor de edad), a través de mensajes, imágenes, vídeos o comentarios, todos ellos con

12 AEPAE. Acoso escolar. Características y datos sobre el acoso escolar o bullying. <http://aepae.es/acoso-escolar>

intención de dañar, insultar, humillar o difamar. El ciberacoso está unido al concepto de acoso «tradicional», ya que es una extensión del mismo fenómeno.<sup>13</sup> Tal y como exponíamos en el informe Yo a eso no juego, 31 el cyberbullying es una forma de acoso que, debido a sus propias características, adquiere una gravedad especial.

Es importante saber a partir de qué momento se habla de acoso escolar. En este sentido, la Asociación Española para la Prevención del Acoso Escolar (AEPAE, en adelante) señala que una situación de maltrato verbal, físico o psicológico si ocurre una vez no es acoso escolar, mientras que si se produce dos veces puede estar en proceso de serlo. Pero si se produce tres veces, ya no es un suceso puntual ni una casualidad sino que es síntoma de que está comenzando a ser sistemático hacia ese niño o adolescente. Por lo tanto, en cuanto a la reiteración, AEPAE afirma que si el maltrato se produce tres o más veces, sí es acoso escolar. En cuanto a los elementos<sup>14</sup> o requisitos del *bullying*, los expertos suelen señalar:

- a) Un desequilibrio de poder entre el acosador y la víctima.
- b) La agresión se lleva a cabo por un acosador o un grupo que intenta dañar a la víctima de modo intencionado.
- c) Existe un comportamiento agresivo hacia una misma víctima, que se produce de forma reiterada. Es decir, la acción agresiva se repite en el tiempo y genera en la víctima la expectativa de ser blanco de futuros ataques.

Sin embargo, estas características del acoso escolar no son compartidas desde AEPAE. En cuanto a la intencionalidad, esta Asociación considera que tal requisito no debe ser delimitador del acoso escolar, ya que una víctima puede estar sufriendo maltrato sin que los acosadores sean conscientes de ello.

En relación con el desequilibrio de poder señalan que, si bien es cierto que durante cualquier proceso de maltrato reiterado se produce el empoderamiento del victimario y una pérdida paulatina de la autoestima de la víctima, este desequilibrio no siempre es perceptible, sobre todo cuando se habla de maltrato psicológico.

---

<sup>13</sup> Patchin, J. W., & Hinduja, S. (2006). Bullies move beyond the schoolyard: A preliminary look at cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 148-169

<sup>14</sup> El acoso escolar o bullying: regulación legal y derechos de las víctimas. <http://noticias.juridicas.com/actualidad/noticias/10857-el-acoso-escolar-o-bullying:-regulacion-legal-y-derechos-de-las-victimas/>

En definitiva, desde AEPAE<sup>15</sup> se afirma que intencionalidad y desequilibrio de poder son circunstancias que se producen en la mayoría de los casos pero no deben ser consideradas como imprescindibles. Y señala como indicador objetivo de que el conflicto entre iguales puede denominarse acoso escolar es que la vida normal del niño o niña o de la persona adolescente se vea perjudicada y alterada por ese maltrato reiterado. Es decir, cuando la víctima tiene la expectativa de que el maltrato va a producirse de nuevo, se puede llegar a la conclusión de que el maltrato sí es acoso escolar.

En cuanto a los datos y estadísticas<sup>16</sup>, la Fundación ANAR revela que el acoso escolar y el *ciberbullying* más habitual suele superar, de media, el año de duración y se sufre de forma casi diaria. El *ciberbullying* supone el 24,7% de los casos totales de acoso escolar, siendo la forma más común los insultos y las amenazas y el medio más habitual el envío de WhatsApp a través del teléfono móvil.

El 53,2% de los afectados por acoso escolar en 2017 fueron varones y el 46,8% mujeres, con una media de edad de 10,9 años, aunque en el *ciberbullying* aumenta el porcentaje de afectadas hasta el 65,6%, siendo la edad media de las chicas que lo sufren de 13,5 años. Las víctimas de acoso escolar en general comienzan a sufrirlo a los 9,8 años y 12,2 en *ciberbullying*.

Además, el estudio concluye que alrededor del 90% de los menores que sufren acoso escolar tiene problemas psicológicos como ansiedad, depresión y miedo permanente. Del mismo modo, señala que más de la tercera parte de los que lo sufren no se lo cuenta a sus padres, mientras que el resto tarda entre 13 y 15 meses de media en pedir ayuda.

A continuación y en relación con el acoso escolar, es necesario referirse a las distintas formas<sup>17</sup> que existen y delimitar en qué consiste cada una de ellas:

- *Bullying* físico: incluye golpes, empujones e incluso palizas entre uno o varios agresores contra una sola víctima. En ocasiones, se produce también el robo o daño intencionado de las pertenencias de las víctimas.

15 AEPAE. Acoso escolar. Características y datos sobre el acoso escolar o bullying. <http://aepae.es/acoso-escolar>

16 Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo). Se reduce la capa más superficial del acoso escolar, pero los casos son más graves. [https://www.anar.org/iii-estudio-acoso-escolar-y-ciberbullying-segun-los-afectados/?gclid=EAlaIqobChMI85b7n7qf4QIVJDPTCh1FbA70EAMYAiAAEgKS\\_fd\\_BwE](https://www.anar.org/iii-estudio-acoso-escolar-y-ciberbullying-segun-los-afectados/?gclid=EAlaIqobChMI85b7n7qf4QIVJDPTCh1FbA70EAMYAiAAEgKS_fd_BwE)

17 La diversas forma de bullying: físico, psicológico, verbal, sexual, social y ciberbullying. <https://www.universidadviu.es/las-diversas-formas-de-bullying-fisico-psicologico-verbal-sexual-social-y-ciberbullying/>



- *Bullying* psicológico: existe una persecución, intimidación, tiranía, chantaje, manipulación y amenazas al otro. Estas acciones dañan la autoestima de la víctima y fomentan su sensación de temor, con el problema añadido que son las más difíciles de detectar por parte de profesores o padres porque son formas de acoso o exclusión que se llevan a cabo a espaldas de cualquier persona que pueda advertir la situación.
- *Bullying* verbal: son acciones no corporales que tienen la finalidad de discriminar, y consisten en difundir chismes o rumores, realizar acciones de exclusión o bromas insultantes y repetidas del tipo poner apodos, insultar, amenazas, burlarse, reírse de los otros, etc.
- *Bullying* sexual: se presenta un asedio, inducción o abuso sexual o referencias malintencionadas a partes íntimas del cuerpo de la víctima. Incluye el *bullying* homófobo, que es cuando el maltrato se refiere a la orientación sexual de la víctima por motivos de homosexualidad, real o imaginaria.
- *Bullying* social: pretende aislar al niño o niña o persona adolescente del resto del grupo, ignorando, aislando o excluyendo del resto de compañeros o compañeras. Puede ser directo (excluir, no dejar participar a la víctima en determinadas actividades, etc.) o indirecto (ignorar, tratar como un objeto, hacer como si no existiera, etc.).
- *Ciber-bullying* o *bullying* cibernético: consiste en realizar conductas de acoso a través de las nuevas tecnologías. Es un tipo de acoso muy grave y preocupante por la gran invisibilidad y alcance que se logra de los actos de humillación contra la víctima y el anonimato en que pueden permanecer los acosadores. El contenido del acoso va desde los típicos insultos a montajes fotográficos o de vídeo de mal gusto, imágenes de la víctima tomadas sin su permiso, críticas, suplantación de identidad, etc., siendo los canales muy variados (mensajes de texto, paginas web, correos electrónicos, redes sociales, etc.). A diferencia del acoso, no hay contacto directo cara a cara y se prolonga más en el tiempo a causa de la viralización del contenido mediante su difusión, perdiendo de control sobre el mismo. Mientras que el bullying se produce principalmente en los centros escolares, el cyberbullying escapa de este espacio y puede darse entre menores de distintas escuelas, fuera del horario lectivo y extenderse indefinidamente en el tiempo.
- *Happy slapping*: la violencia que consiste en la grabación de una agresión, física, verbal o sexual

hacia una persona, que se difunde posteriormente mediante las tecnologías de la comunicación. Normalmente esta forma de violencia se relaciona con el cyberbullying. Sin embargo, en el happy slapping normalmente hay la intención previa de difundir el contenido, es decir, una grabación premeditada.

Los elementos que intervienen en el acoso escolar son el acosador, la víctima y los observadores. El acosador pretende obtener un rédito, un beneficio de este comportamiento – popularidad, poder, etc. - y no cesa en su cometido si no tiene ninguna sanción. La víctima a menudo sufre en silencio esta situación y el miedo, dolor y angustia que sufre pueden llevarle a consecuencias devastadoras. Por su parte, los observadores pasivos legitiman el acoso; algunos pueden participar como colaboradores y otros sencillamente observan el proceso sin intervenir.

En el ámbito del acoso escolar, también se suele hacer referencia al perfil de la víctima. Los perfiles más recurrentes son el de víctima pasiva y víctima activa, en los que pueden confluír algunas de las siguientes características.

- Víctima pasiva (frecuencia del 85-90%): falta de habilidades sociales o dificultad para mostrarlas; tímidos y retraídos; poca asertividad; rechazo del grupo de clase; personalidad miedosa; baja agresividad; carácter pasivo; autoestima baja; presencia de algún rasgo distintivo con respecto a la homogeneidad del grupo (ser nuevo en el centro, por ejemplo); mayor nivel de inmadurez, a menudo por sobreprotección.

- Víctima activa (frecuencia del 10-15%): bajo control de impulsos; habitualmente acompañado de hiperactividad y/o dificultades relacionadas con el déficit de atención; reclama la atención del grupo interrumpiendo; si reciben agresiones, reaccionan agrediendo; alto rechazo del grupo y, a menudo, de los profesores; comportamiento inmaduro e inapropiado; actúan sin elegir la conducta más adecuada a cada situación.

Entre las características de la personalidad, podemos ver que algunas coinciden entre víctimas y acosadores o acosadoras. Las víctimas de acoso pueden tener menor autoestima y habilidades comunicativas, mientras que niños y niñas con conductas de agresión de acoso pueden destacar en más baja autoestima, menor empatía cognitiva y afectiva, menos asertividad y una más baja capacidad



para resolver conflictos<sup>18</sup>.

Estos son los perfiles más frecuentes, no obstante, existen otros. La víctima atípica es uno de ellos, cuyas características son: bien integrada en el grupo, con habilidades sociales, buen rendimiento y apoyo del profesorado, etc. Es decir, es un tipo de víctima que no se corresponde con el prototipo habitual, pero puede ser elegido como víctima por diferencia positiva respecto al grupo. Asimismo, también encontramos perfiles ambivalentes, donde la víctima evoluciona y se convierte en agresor o bien el agresor es victimizado.

A pesar de que es deseable que esta infracción tenga una solución extrajudicial, en los casos más graves puede dar lugar a acciones en el ámbito judicial, civil o penal. En la vía penal, el acoso escolar puede llegar a ser delito, en tanto que las conductas se encuentren tipificadas en el CP. Un mismo acto de acoso puede llegar a ser constitutivo de varios delitos, como: lesiones, amenazas, coacciones, injurias, calumnias, delitos contra la libertad e indemnidad sexual, etc.

La LO 1/2015 introduce el nuevo delito de acoso, entendiéndolo como tal aquellas conductas que se realicen de forma insistente y reiterada por medio de las cuales se menoscaba gravemente la libertad y el sentimiento de seguridad de la víctima, a la que se somete por ello a vigilancia, persecuciones u otros actos de hostigamiento. Este nuevo delito exige que la conducta del acosador se concrete en una de las siguientes:

1. La vigile, la persiga o busque su cercanía física.
2. Establezca o intente establecer contacto con ella a través de cualquier medio de comunicación, o por medio de terceras personas.
3. Mediante el uso indebido de sus datos personales, adquiera productos o mercancías, o contrate servicios, o haga que terceras personas se pongan en contacto con ella.
4. Atente contra su libertad o contra su patrimonio, o contra la libertad o patrimonio de otra persona próxima a ella.

A la persona acosadora se le puede exigir responsabilidad de forma distinta en función de su edad.

---

<sup>18</sup> Save the Children (2016) Yo a eso no juego. Acoso y ciberacoso.

Si el acoso proviene de una persona menor de 18 años pero mayor de 14 años, se podrá exigir responsabilidad penal y civil conforme al CP, por el proceso penal de menores regulado en la LO 5/2000, de responsabilidad penal de los menores.

Si es menor de 14 años, y llega denuncia al Ministerio Fiscal éste procederá a remitir testimonio de lo actuado a la dirección del centro donde se están produciendo los abusos para que dentro de sus atribuciones adopte las medidas procedentes para poner fin a los abusos denunciados y proteger al menor que los está sufriendo. Por último, si es mayor de 18 años se podrá exigir responsabilidad conforme al CP, por el proceso penal ordinario regulado en la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

#### **4.4.1. Indicadores**

<b>INDICADORES DE ACOSO ESCOLAR O BULLYING</b>	
Escasa relación con su grupo de iguales	Disminución del rendimiento escolar.
Absentismo escolar/abandono de los estudios	Dificultad de concentración.
Alteraciones de conducta: introversión, timidez, aislamiento social.	Actitudes pasivas. Déficit de habilidades sociales. Baja autoestima
Respuestas agresivas o de pérdida de control. Las víctimas están hipervigilantes y en alerta, por lo que es frecuente que ante una situación tranquila reaccionen de forma exagerada (gritan, insultan, etc.).	Conductas de evitación.
Llanto inmotivado y frecuente.	Evidencias físicas de violencia (moratones, ropa rasgada, rasguños).
Sentimiento de soledad.	Tristeza o síntomas de depresión, insomnio, cambios de humor, aislamiento, perdida de confianza en sí mismo. Ideas de suicidio
En los recreos, comedores y otros espacios comunes del centro se les ve solos y a veces intentan estar cerca de algun profesor,	Pérdida de objetos: es común que puedan faltarles materiales escolares, libros, etc.
Pueden negarse a que alguien les acompañe al centro docente o, por el contrario, querer ir acompañados y que se les vaya a buscar.	Trastornos psicósomáticos: náuseas, vómitos, mareos, dolores de cabeza, llagas en la boca, incapacidad para tragar la comida, dolores en el pecho, palpitaciones, etc.
Sentimientos de culpabilidad.	Baja responsabilidad, disminución de actividad.



<b>INDICADORES DE ACOSO ESCOLAR O BULLYING</b>	
Trastorno de estrés postraumático.	Cuando se incorporan de cualquier periodo vacacional (verano, Navidad, etc.) los indicadores se intensifican.

## **5.- CONSECUENCIAS EN LAS PERSONAS MENORES DE EDAD**

En la página siguiente se refleja un Cuadro con las principales consecuencias que se producen en las personas menores de edad a raíz de haber sido víctima de alguno de los delitos mencionados a lo largo del presente Protocolo.

Los niños y niñas víctimas de delitos suelen mostrar desórdenes postraumáticos y emocionales a consecuencia del delito sufrido. Muchos experimentan sentimientos de escasa autoestima y sufren depresión y ansiedad. Además de las consecuencias que se manifiestan durante la niñez, los efectos del delito no cesan en esta etapa vital sino que también están presentes en la edad adulta, pudiendo durar en algunos casos toda la vida.

CONSECUENCIAS DE LOS DELITOS EN LAS PERSONAS MENORES DE EDAD			
DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INDEMNIDAD SEXUAL	VIOLENCIA DE GÉNERO	MALTRATO INFANTIL	BULLYING O ACOSO ESCOLAR
<p>- Consecuencias <b>físicas</b>: hematomas, infecciones de transmisión sexual, sangrados vaginales, enuresis, dificultad para sentarse o caminar, embarazo temprano.</p> <p>- Consecuencias <b>psicológicas</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas <b>emocionales</b>: miedos, fobias, síntomas depresivos, ansiedad, baja autoestima, sentimiento de culpa, estigmatización, TEPT, ideación y conducta suicida</li> <li>• Problemas <b>cognitivos</b>: conductas hiperactivas, problemas de atención y concentración, bajo rendimiento académico, peor funcionamiento cognitivo general, TDAH.</li> <li>• Problemas de relación social: menor cantidad de amigos, menor tiempo de juego con iguales, elevado aislamiento social.</li> <li>• Problemas funcionales: problemas de sueño (pesadillas), trastornos de la conducta alimentaria, quejas somáticas.</li> <li>• Problemas de conducta: masturbación compulsiva, imitación de actos sexuales, conductas exhibicionistas, hostilidad, agresividad, ira y rabia, trastorno oposicionista desafiante.</li> </ul>	<p>- Problemas <b>físicos</b>: retraso en el crecimiento, trastornos de la conducta alimentaria, problemas del sueño, regresiones, menos habilidades motoras, síntomas psicósomáticos (alergias, asma, eczemas, cefaleas, dolor abdominal, enuresis, etc.).</p> <p>- Problemas <b>emocionales</b>: ira, ansiedad, depresión, aislamiento, trastornos de la autoestima, trastornos del apego y de la vinculación, estrés postraumático y proceso traumático.</p> <p>- Problemas <b>cognitivos</b>: retraso en el aprendizaje del lenguaje y desarrollo verbal, retraso del desarrollo cognitivo, alteración del rendimiento escolar.</p> <p>- Problemas de <b>conducta</b>: violencia hacia los demás, rabietas, desinhibiciones, inmadurez, absentismo escolar, déficit de atención – hiperactividad, toxicodependencias, conductas autodestructivas.</p> <p>- Problemas <b>sociales</b>: escasas habilidades sociales.</p>	<p>- Consecuencias en la <b>salud física</b>: traumatismo craneoencefálico por maltrato, desarrollo cerebral anormal, mala salud física, lesiones de diversa índole, autolesiones.</p> <p>- Consecuencias <b>psicológicas</b>: dificultades durante la infancia (retraso psicomotor, retraso cognitivo, bajo coeficiente intelectual), mala salud mental y emocional (trastornos de la personalidad, depresión, ansiedad, intentos de suicidio, baja autoestima, dificultades en el manejo emocional), dificultades cognitivas (problemas de aprendizaje y de lenguaje, bajo rendimiento académico), dificultades sociales (hábitos y rasgos antisociales, dificultades en las relaciones sociales).</p> <p>- Consecuencias en el <b>comportamiento</b>: dificultades durante la adolescencia (abuso de sustancias, delincuencia, absentismo escolar, comportamientos sexuales de riesgo, embarazo), delincuencia juvenil y criminalidad adulta, abuso de alcohol y drogas, violencia interpersonal o sexual.</p> <p>- Consecuencias <b>sociales</b>: la sociedad también paga el precio por el abuso y la negligencia de menores, tanto en términos de costos directos como indirectos (consecuencias económicas para la sociedad).</p>	<p>- A <b>corto plazo</b>: emociones negativas (irritabilidad, enfado, agresividad, rabia, nerviosismo, tristeza, etc.), baja autoestima, miedo y rechazo a ir a clase, aislamiento social y evitación de situaciones en las que tenga que relacionarse con iguales, bajada del rendimiento escolar y de la concentración, absentismo escolar.</p> <p>- A <b>medio plazo</b> (semanas/meses de acoso): depresión, ansiedad, problemas de sueño (insomnio, pesadillas), conductas destructivas (descuido de la alimentación, fugas de casa, autolesiones), riesgo de convertirse en una víctima reactiva, pensamiento suicida, problemas de relación con familiares o amigos.</p> <p>- A <b>largo plazo</b> (edad adulta): TEPT, trastorno depresivo mayor, trastornos de ansiedad, fobia social, emociones negativas, pocas habilidades sociales, falta de confianza en sí mismos, conductas autodestructivas, autolesiones, ideación y conducta suicida.</p>



**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**

## **6.- PROTECCIÓN EN SITUACIONES DE RIESGO Y/O DESAMPARO.**

### **6.1.- SITUACIÓN DE RIESGO**

**El artículo 17 de la Ley** Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil establece:

*“Se considerará situación de riesgo aquella en la que, a causa de circunstancias, carencias o conflictos familiares, sociales o educativos, el menor se vea perjudicado en su desarrollo personal, familiar, social o educativo, en su bienestar o en sus derechos de forma que, sin alcanzar la entidad, intensidad o persistencia que fundamentarían su declaración de situación de desamparo y la asunción de la tutela por ministerio de la ley, sea precisa la intervención de la administración pública competente, para eliminar, reducir o compensar las dificultades o inadaptación que le afectan y evitar su desamparo y exclusión social, sin tener que ser separado de su entorno familiar. A tales efectos, se considerará indicador de riesgo, entre otros, el tener un hermano declarado en tal situación salvo que las circunstancias familiares hayan cambiado de forma evidente. La concurrencia de circunstancias o carencias materiales se considerará indicador de riesgo, pero nunca podrá desembocar en la separación del entorno familiar”.*

En las situaciones de riesgo, el perjuicio que afecta al menor no alcanza la gravedad suficiente para justificar su separación del núcleo familiar, por lo que la intervención de la administración se limita a intentar eliminar, dentro de la institución familiar, los factores de riesgo.

La apreciación, la intervención y la ejecución de medidas ante situaciones de riesgo, es una competencia municipal tal y como se establece en el artículo 100 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.

### **6.2 Situación de desamparo**

**El artículo 18 de la Ley** Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil establece:

**2. “De acuerdo con lo establecido en el artículo 172 y siguientes del Código Civil, se considerará situación de desamparo la que se produce de hecho a causa del incumplimiento, o del imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de protección establecidos por las leyes para la guarda de los menores, cuando éstos queden privados de la necesaria asistencia moral o material.**



*La situación de pobreza de los progenitores, tutores o guardadores no podrá ser tomada en cuenta para la valoración de la situación de desamparo. Asimismo, en ningún caso se separará a un menor de sus progenitores en razón de una discapacidad del menor, de ambos progenitores o de uno de ellos.*

*Se considerará un indicador de desamparo, entre otros, el tener un hermano declarado en tal situación, salvo que las circunstancias familiares hayan cambiado de forma evidente.*

En particular se entenderá que existe situación de desamparo cuando se dé alguna o algunas de las siguientes circunstancias con la suficiente gravedad que, valoradas y ponderadas conforme a los principios de necesidad y proporcionalidad, supongan una amenaza para la integridad física o mental del menor:

*a) El abandono del menor, bien porque falten las personas a las que por ley corresponde el ejercicio de la guarda, o bien porque estas no quieran o no puedan ejercerla.*

*b) El transcurso del plazo de guarda voluntaria, bien cuando sus responsables legales se encuentren en condiciones de hacerse cargo de la guarda del menor y no quieran asumirla, o bien cuando, deseando asumirla, no estén en condiciones para hacerlo, salvo los casos excepcionales en los que la guarda voluntaria pueda ser prorrogada más allá del plazo de dos años.*

*c) El riesgo para la vida, salud e integridad física del menor. En particular cuando se produzcan malos tratos físicos graves, abusos sexuales o negligencia grave en el cumplimiento de las obligaciones alimentarias y de salud por parte de las personas de la unidad familiar o de terceros con consentimiento de aquellas; también cuando el menor sea identificado como víctima de trata de seres humanos y haya un conflicto de intereses con los progenitores, tutores y guardadores; o cuando exista un consumo reiterado de sustancias con potencial adictivo o la ejecución de otro tipo de conductas adictivas de manera reiterada por parte del menor con el conocimiento, consentimiento o la tolerancia de los progenitores, tutores o guardadores. Se entiende que existe tal consentimiento o tolerancia cuando no se hayan realizado los esfuerzos necesarios para paliar estas conductas, como la solicitud de asesoramiento o el no haber colaborado suficientemente con el tratamiento, una vez conocidas las mismas. También se entiende que existe desamparo cuando se produzcan perjuicios graves al recién nacido causados por maltrato prenatal.*

*d) El riesgo para la salud mental del menor, su integridad moral y el desarrollo de su personalidad debido al maltrato psicológico continuado o a la falta de atención grave y crónica de sus necesidades afectivas o educativas por parte de progenitores, tutores o guardadores. Cuando esta falta de atención esté condicionada por un trastorno mental grave, por un consumo habitual de sustancias con potencial adictivo o por otras conductas adictivas habituales, se valorará como un indicador de desamparo la ausencia de tratamiento por parte de progenitores, tutores o guardadores o la falta de colaboración suficiente durante*



*el mismo.*

*e) El incumplimiento o el imposible o inadecuado ejercicio de los deberes de guarda como consecuencia del grave deterioro del entorno o de las condiciones de vida familiares, cuando den lugar a circunstancias o comportamientos que perjudiquen el desarrollo del menor o su salud mental.*

*f) La inducción a la mendicidad, delincuencia o prostitución, o cualquier otra explotación del menor de similar naturaleza o gravedad.*

*g) La ausencia de escolarización o falta de asistencia reiterada y no justificada adecuadamente al centro educativo y la permisividad continuada o la inducción al absentismo escolar durante las etapas de escolarización obligatoria.*

*h) Cualquier otra situación gravemente perjudicial para el menor que traiga causa del incumplimiento o del imposible o inadecuado ejercicio de la patria potestad, la tutela o la guarda, cuyas consecuencias no puedan ser evitadas mientras permanezca en su entorno de convivencia”.*

**En los supuestos de desamparo, la gravedad de los hechos aconseja la separación del menor del núcleo familiar causante de tal situación.**

Tal y como se establece en el artículo 105 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre de la Generalitat, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia, el desamparo es declarado previo acuerdo de la Comisión de Protección de la Infancia y la Adolescencia, por resolución motivada del órgano de la Generalitat competente para adoptar medidas de protección de la infancia y la adolescencia.

Las consecuencias jurídicas de la declaración de desamparo son las siguientes:

- Se asume por Ministerio de la Ley la tutela del menor (tutela automática).
- Se asume la guarda del menor, la cual se realizará mediante acogimiento residencial o acogimiento familiar.

Las personas menores de edad que se encuentren bajo la tutela de la Generalitat serán representadas y defendidas en juicio, sin perjuicio de las competencias que le puedan corresponder al ministerio fiscal, por la Abogacía General de la Generalitat. No obstante el órgano que ejerza la tutela podrá, no obstante encomendar dicha representación y defensa en juicio a otras personas que cuenten con la experiencia y la competencia necesaria, cuando el interés de la persona tutelada así lo aconseje.

6.3.-Criterios generales para diferenciar entre riesgo y desamparo.

**Los factores generales para diferenciar ambas situaciones, se exponen en la siguiente tabla<sup>19</sup>:**

<sup>19</sup> “El papel del ámbito social en el abordaje de situaciones de desprotección infantil” Generalitat Valenciana. 2011.



SITUACIÓN DE RIESGO	SITUACIÓN DE DESAMPARO
<p><b>Tipo y características de la desprotección:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las omisiones en el cuidado del menor o los abusos son leves y no se ha producido un episodio de maltrato grave.</li> <li>Existe una probabilidad reducida de producirse un episodio severo de maltrato de forma inmediata.</li> <li>Las omisiones o abusos no suponen un grave perjuicio para la salud física o emocional del menor.</li> <li>Las negligencias o abusos en la atención física y psíquica del menor, han sucedido de forma aislada y no existe un patrón crónico de violencia en la dinámica familiar.</li> </ul>	<p><b>Tipo y características de la desprotección:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las omisiones en el cuidado del menor o los abusos observados son graves, por ejemplo abuso sexual o necesidad de hospitalización.</li> <li>La probabilidad de que se produzca un episodio severo de maltrato de forma inmediata es alta.</li> <li>Las omisiones o abusos suponen un grave perjuicio para la salud física o socio-emocional del menor, o se ha puesto en peligro su vida.</li> <li>Las negligencias o abusos en la atención física y psíquica del menor, han sucedido con frecuencia y existe un patrón crónico de violencia en la dinámica familiar.</li> </ul>
<p><b>Características del niño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se trata de un adolescente o de un menor con los suficientes recursos para autodefenderse y buscar ayuda.</li> <li>El niño esta presente en el entorno, ya que su edad le permite en estar en la calle y escolarizado.</li> <li>El menor mantiene una relación positiva y segura con algún miembro familiar.</li> <li>Presenta un desarrollo físico aceptable y carece de déficits físicos o sensoriales.</li> <li>El desarrollo cognitivo, emocional y temperamental entra dentro de los límites de la normalidad.</li> </ul>	<p><b>Características del niño:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se trata de un bebe o de un niño tan pequeño que no tiene capacidad para autoprotgerse o buscar ayuda.</li> <li>El menor no es visible en el entorno porque es muy pequeño o no está escolarizado.</li> <li>El menor no mantiene ninguna relación positiva y segura con ningún miembro de su entorno familiar.</li> <li>Presenta un desarrollo físico inadecuado y tiene problemas físicos.</li> <li>Desarrollo cognitivo y emocional desajustado, problemas emocionales y conductuales graves.</li> </ul>
<p><b>Características del entorno sociofamiliar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe conciencia del problema por parte de la familia, colabora y existe cierta motivación para que se produzcan los cambios necesarios.</li> <li>El menor y la familia pueden ser protegidos adecuadamente con los recurso disponibles en la comunidad.</li> <li>Los factores de riesgo están siendo subsanados a través de recursos especializados como la intervención terapéutica, el apoyo educativo u otros.</li> <li>La única protección posible de las necesidades del menor es la separación temporal de la familia contando con la colaboración de los padres.</li> </ul>	<p><b>Características del entorno sociofamiliar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La familia no reconoce la existencia de problemas, niega la situación y no esta dispuesta a colaborar.</li> <li>El menor y la familia no puede ser protegida adecuadamente con los recursos disponibles en la comunidad.</li> <li>Los factores de riesgo no han sido subsanados a través de recursos especializados cómo la intervención terapéutica sin que exista consentimiento ni colaboración por parte de los padres.</li> </ul>





**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**

## 6.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LAS OAVD

### 6.1. OBJETIVOS Y DESTINATARIOS

Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser bien tratados y protegidos contra cualquier forma de violencia. A tal efecto, los poderes públicos, tal y como establece el artículo 9 de la reciente Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de la Generalitat, de derechos y garantías de la Infancia y la adolescencia, y de garantizar la actuación coordinada de todos los agentes implicados.

El **objetivo general** del presente Protocolo es proporcionar pautas de actuación homogéneas para la atención integral de las víctimas menores de edad en las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito de la Comunitat Valenciana. Es decir, se procura garantizar el restablecimiento de los derechos de este colectivo de víctimas y su recuperación integral, mediante la puesta en marcha de líneas comunes de actuación específica y coordinación con otros recursos e instituciones.

Para la consecución de este objetivo, resulta primordial la implementación de unos **objetivos específicos**, que son los siguientes:

- Respetar y promover el derecho de toda persona menor de edad a ser oída y escuchada en los términos previstos en la Ley Orgánica 1/1996 y Convención de los Derechos del Niño de Naciones Unidas de 1989.
- Procurar que se trate a la víctima con absoluto respeto de su privacidad y en la más estricta confidencialidad.
- Cumplir con el interés superior del menor como principio rector de toda actuación, decisión o proceso que afecte directa o indirectamente a una persona menor de edad.
- Prevenir la victimización secundaria.
- Informar a la víctima y/o su representante legal siempre que sea posible de los trámites del proceso penal y de todos aquellos aspectos relacionados con el mismo que le puedan afectar, en un lenguaje comprensible, adaptado a su edad y sus capacidades cognitivas.



- Proponer el servicio de acompañamiento, sin esperar a que la víctima lo solicite.
- Velar por el cumplimiento de la legislación respecto a las medidas a adoptar para evitar cualquier tipo de contacto con el agresor en sede judicial.
- Valoración de las víctimas que precisen la adopción de especiales medidas de protección con la finalidad de determinar y solicitar qué medidas concretas de protección, asistencia y apoyo deben ser prestadas.
- Atender a las personas menores de edad víctimas de delitos de forma individualizada, prestando atención a factores legales, de seguridad, psicológicos y sociales, evitando la victimización primaria y secundaria que pudieran sufrir a lo largo del proceso de intervención.
- Garantizar unos estándares mínimos en la atención e intervención independientemente del sexo, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual o cualquier otra condición o circunstancia social.
- Proponer y establecer medidas de coordinación para prestar una respuesta integral frente a situaciones de riesgo o crisis.
- Derivación a recursos para facilitar la gestión de sus derechos, así como su recuperación integral.

Lo dispuesto en el presente Protocolo será de aplicación a las víctimas de los distintos delitos contemplados en el Código Penal que sean menores de edad y que acudan a las Oficinas de Atención a Víctimas del Delito en el territorio de la Comunitat Valenciana.

## 6.2. ACCESO A LAS OAVDs

Toda víctima tiene derecho a acceder, de forma gratuita y confidencial, 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. Asimismo, para acceder a los servicios que presten las OAVD no es necesaria la presentación de denuncia previa. En la misma dirección, el Estatuto de la Víctima también recoge que, sin perjuicio del ámbito territorial establecido, las OAVD podrán asistir a las víctimas independientemente del lugar de comisión del delito.

Este derecho podrá extenderse a los familiares de la víctima, en los términos que se establezcan



**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**

reglamentariamente, cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad. En este sentido, el art. 13 del RD 1109/2015, dispone que cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad, atendiendo a las necesidades y daños sufridos como consecuencia de la infracción penal cometida contra la víctima, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas podrán hacer extensivo a los familiares<sup>20</sup> de las víctimas el derecho de acceso a los servicios de asistencia y apoyo.

#### **- Acceso directo:**

El Protocolo general básico de actuación de la Red de oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito, establece que las víctimas pueden acudir directamente a las oficinas, con o sin cita previa, en horario de atención al público<sup>21</sup>. Asimismo, se establecerá un sistema de cita previa, a través de la página web de la Conselleria.

En los casos en que las víctimas no puedan o no deseen asistir de forma presencial a las OAVD, podrán solicitar la atención y asistencia utilizando otros medios de comunicación, especialmente, el teléfono y el correo electrónico. Además, si la persona que comparece en la oficina no se encuentra entre las personas destinatarias de los servicios, el o la profesional le proporcionará una primera atención y derivará de forma informada al recurso que la persona necesite.

#### **- Por derivación:**

Las víctimas pueden ser remitidas a las OAVD por múltiples instituciones u organismos: juzgados, servicios sociales o centros sanitarios, FCCSS, Fiscalía, Instituto de Medicina Legal, centros educativos, administración local, autonómica o estatal, colegios profesionales o por cualquier persona o entidad que conozca el servicio.

<sup>20</sup> A tal efecto, se entenderá por familiares las personas unidas a la víctima en matrimonio o relación análoga de afectividad, y los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad.

<sup>21</sup> - En las oficinas de ámbito provincial (Castellón, Valencia y Alicante): de lunes a viernes de 9 a 14h y de 17 a 20h.

- En oficinas de ámbito inferior al provincial: de lunes a viernes de 9 a 14h.

Fuera de este horario, cada oficina tendrá identificados los recursos de guardia disponibles en su ámbito territorial.



### 6.3. FASES DE LA INTERVENCIÓN DE LAS OAVDs

En materia de infancia y adolescencia la Convención de derechos del Niño establece el derecho de los niños y niñas a participar en las decisiones que les afectan, por ello en la intervención de las oficinas se deberá de contar con su perspectiva, dada la trascendencia que cualquier decisión puede tener para su futuro.

El artículo 25 del RD 1109/2015<sup>22</sup> establece que la asistencia a las víctimas se realiza en cuatro fases: la acogida-orientación, la información, la intervención y el seguimiento. No obstante, el Protocolo general básico de actuación de la Red de Oficinas de la Generalitat de Asistencia a las Víctimas del Delito distingue cinco fases: acogida-orientación, evaluación, información, intervención y seguimiento del proceso.

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

- Características personales y necesidades de la víctima, en especial, su estado psicosocial.
- Gravedad del hecho delictivo.
- Momento en que la víctima accede por primera vez a la OAVD: antes del inicio del proceso penal, iniciado el proceso penal o finalizado el proceso o periodo de ejecución de la resolución judicial.
- La modalidad de atención: presencial, telefónica o telemática.

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

Con carácter general en el caso de las personas menores de edad y mayores de 12 años se ofrecerá información de su situación y derechos que les asisten. Se requerirá el consentimiento de tutores o representante legal tanto para la cesión o tratamiento de datos como para la intervención psicosocial

---

<sup>22</sup> 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.



**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**

posterior por parte de la OAVD. Desde la OAVD se mantendrá coordinación con la administración competente en materia de infancia y adolescencia al objeto de buscar soluciones estables, que garanticen a largo plazo la atención integral de las personas menores de edad y el pleno ejercicio de sus derechos.

Constituye el punto de partida para planificar la asistencia, ayuda y protección de la víctima, siendo un momento que requiere de una especial empatía y proximidad por parte de las personas que prestan la atención.

Según el art. 26 del citado RD, esta fase *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 estos*. En definitiva, el objetivo de esta fase es que la persona menor de edad y su representante legal reciban la mejor orientación e información relativa al proceso penal, así como procurar que reciban el apoyo y contención necesarios para afrontarlo por parte del equipo multidisciplinar de las OAVD.

Algunas de las actuaciones que se llevarán a cabo son: escuchar y conocer a la víctima y la problemática que refiere; determinar la situación de vulnerabilidad y consecuencias del delito a nivel social, familiar y personal; remitir a los servicios médicos o psicológicos, si procede, a fin de que se reciba una adecuada atención desde el inicio.

Cabe mencionar que en esta primera fase de acogida, si se detecta una situación de riesgo objetivo, el equipo técnico de la OAVD valorará poner en conocimiento de fiscalía, de los órganos judiciales o de las FFCCSS la situación de la persona menor de edad en aras a su efectiva protección. Es importante tener en cuenta el deber de notificación, dado que toda persona o autoridad y, en especial quien por razón de su profesión o función tenga noticia o indicios fundados de una situación de riesgo o desamparo, lo pondrán en conocimiento de la entidad pública competente en materia de protección de la infancia y la adolescencia, sin perjuicio de la obligación de prestar el auxilio inmediato que precise y de las comunicaciones procedentes a la autoridad judicial o al ministerio fiscal. Por ello, es importante diferenciar entre la actuación en una situación de emergencia y riesgo grave para el o la menor, y aquellas donde no se valore situación de emergencia o riesgo grave.

En el primer caso, si existen lesiones, se derivará a la persona menor de edad y sus posibles



**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**

acompañantes a un centro sanitario para que le atiendan con urgencia y se aplique el protocolo sanitario correspondiente. En caso de que el niño, niña o adolescente acuda sin acompañantes se llamará a las FFCCSS para que procedan, en primer lugar, al acompañamiento al centro sanitario u hospital correspondiente y, posteriormente, puedan practicar las diligencias de investigación oportunas para la comprobación del hecho y la identificación de la presunta persona autora. Serán las FFCCSS quienes adoptarán las primeras medidas y tramitarán las diligencias policiales correspondientes, decidiendo, en su caso, si los hechos han de ser puestos en conocimiento de la autoridad judicial por tener apariencia de delito.

En caso de que se prevea necesaria y urgente la separación de su entorno de convivencia, se procederá a la notificación por escrito, vía e-mail o fax, y previa comunicación telefónica a la Dirección Territorial competente por razón de la materia y a la Fiscalía provincial, para que se tomen las medidas pertinentes y, potestativamente, puedan oficiar a los servicios sociales municipales para que recojan la información necesaria y verifiquen la posible situación de desprotección de la persona menor de edad.

En el segundo caso, es decir, cuando no se aprecia situación de emergencia y riesgo grave para el o la menor, se notificará y se informará por escrito vía e-mail o fax, y previa comunicación telefónica, a los servicios sociales municipales para que recojan la información necesaria, verifiquen la posible situación de riesgo/desamparo y se aplique el protocolo de actuación en maltrato a la infancia de la Generalitat Valenciana.

Siguiendo el Protocolo general, la siguiente fase es la **evaluación**. Para poder establecer las medidas de protección, asistencia y apoyo, atendiendo las necesidades específicas de cada víctima, las instituciones competentes realizarán una **evaluación individualizada inicial**. Los aspectos a considerar en esta fase de evaluación son:

- Las características personales de la víctima: su situación personal y/o económica, así como las inquietudes y miedos que manifiesta, sus necesidades inmediatas, edad, género, discapacidad o nivel de madurez.
- La naturaleza del delito, severidad y frecuencia de la violencia sufrida así como el riesgo de reiteración del mismo.



- Las circunstancias en que se ha cometido el delito, en particular, si se ha utilizado fuerza o violencia en su ejecución.
- Grado de resiliencia del niño, niña o adolescente.

Las actuaciones a realizar en esta fase son: A) elaborar el informe de evaluación, en el que se plasmarán las necesidades concretas de la víctima y su estado general, determinando la existencia o no de situaciones de riesgo; B) elaborar el informe para adoptar las medidas de protección; C) elaborar los planes de asistencia individualizados, para la adecuada atención y seguimiento de las víctimas.

En relación con la fase de **información**, el art. 27 del mencionado RD 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 – que podrá ser por escrito, verbal o por medios electrónicos, así como presencial o no – comprenderá la información general sobre sus derechos, desde el primer contacto con las autoridades competentes, y será detallada y actualizada a lo largo de todo el proceso. Las oficinas informarán a las víctimas sobre la función tuitiva del Ministerio Fiscal, y facilitarán a las víctimas información sobre los derechos que les asisten.*

A la hora de regular los derechos que asisten a toda víctima, el Estatuto alude en varias ocasiones a las personas menores de edad. En este sentido, el art. 4 del citado texto regula el derecho a entender y ser entendida en cualquier actuación que deba llevarse a cabo desde la interposición de una denuncia y durante el proceso penal, incluida la información previa a la interposición de la denuncia. A tal fin, establece que todas las comunicaciones se harán en un lenguaje claro, sencillo y accesible, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y, especialmente, las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, intelectual o mental o su **minoría de edad**. Si la víctima fuera **menor** o tuviera la capacidad judicialmente modificada, las comunicaciones se harán a su representante o a la persona que le asista.

En relación con el derecho de las víctimas a la protección (art. 19) se establece que, en el caso de las víctimas **menores de edad**, la Fiscalía velará especialmente por el cumplimiento de este derecho de protección, adoptando las medidas adecuadas a su interés superior cuando resulte necesario para impedir o reducir los perjuicios que para ellos puedan derivar del desarrollo del proceso.



Por último, en la regulación del derecho a la protección de la intimidad, el Estatuto indica que los Jueces, Tribunales, Fiscales y las demás autoridades y funcionarios encargados de la investigación penal, así como todos aquellos que de cualquier modo intervengan o participen en el proceso, adoptarán las medidas necesarias para proteger la intimidad de todas las víctimas y de sus familiares y, en particular, para impedir la difusión de cualquier información que pueda facilitar la identificación de las víctimas **menores de edad** o de víctimas con discapacidad necesitadas de especial protección.

A continuación, tiene lugar la fase de **intervención**. El art. 28 del RD dispone que, entre las intervenciones jurídicas, psicológicas y sociales que realizan las OAVD, están las siguientes:

- a) Evaluación de la vulnerabilidad de las víctimas.
- b) Propuesta de las medidas de protección a las víctimas, especialmente de las más vulnerables.
- c) Asistencia terapéutica psicológica y el tratamiento psicológico de las víctimas en el ámbito del proceso penal.
- d) Aplicación del plan de apoyo psicológico.
- e) Información y seguimiento de la decisión de la víctima en las medidas penitenciarias.
- f) Información sobre la posibilidad de acceder a justicia restaurativa.
- g) Acompañamiento a juicio u otras instancias judiciales, o la propuesta de acompañamiento por la persona designada por la propia víctima.
- h) La coordinación con el resto de servicios sociales, policiales u otros.

Dentro de la fase de intervención, el acompañamiento es una de las actuaciones que mayor trascendencia tiene. Su finalidad es evitar la victimización secundaria así como que el paso físico por los órganos judiciales suponga un padecimiento añadido a la victimización primaria sufrida. En los acompañamientos a víctimas y testigos será imprescindible:

- Informar de la diligencia en la que va a participar, describiendo la misma y sus consecuencias. En el caso de las personas menores de edad es conveniente enseñar previamente las instalaciones judiciales.
- Prestar el apoyo emocional necesario en cada caso.





- Utilizar los medios materiales y humanos legales y disponibles para evitar la confrontación visual, tanto en la práctica de la diligencia propiamente dicha, como antes y después de la práctica de la misma.
- Facilitar la práctica de las declaraciones por videoconferencia.
- Cooperar con la Administración de Justicia para que las diligencias se practiquen sin dilaciones innecesarias y con pleno respeto a los derechos de las personas menores de edad.
- Utilizar circuitos de acceso y salida del lugar en que se va a practicar la diligencia diferenciados del imputado y sus familiares, así como espacios de espera diferenciados y convenientemente separados.

Cabe destacar la importancia de la protección de la víctima mediante la utilización de medios que eviten la confrontación visual con el presunto autor del delito y que faciliten la obtención de prueba anticipada para eludir la victimización secundaria, sobre todo cuando se trata de exploración de menores o discapacitados que requerirá, en este último supuesto, el empleo de un sistema de grabación y asistencia de psicólogos (sistema “cámara Gesell”) y en especial, evitando la reiteración de declaraciones. Un buen porcentaje de la victimización secundaria y daño emocional a la víctima se produce precisamente debido a sus comparecencias reiteradas ante las dependencias policiales, fiscalía o los órganos judiciales<sup>23</sup>.

Este sistema de exploración o declaración que aplican los Juzgados de Valencia no está limitado a menores víctimas del delito. Puede utilizarse respecto a víctimas adultas especialmente vulnerables, en este caso, sin necesidad de asistencia de técnicos e incluso puede no ser precisa la grabación si no se trata de obtener prueba anticipada o no se dan los requisitos para ello, simplemente con la mera finalidad de proteger a la víctima y evitar su confrontación con el presunto agresor durante su práctica<sup>24</sup>.

Por último, en relación con la fase de **seguimiento**, el art. 29 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.*

<sup>23</sup> Decanato Juzgados de Valencia. Guía práctica para la aplicación del Estatuto de la víctima en los Juzgados de Valencia.

<sup>24</sup> .Ídem



## 6.4. ASISTENCIA INTEGRAL

### 6.4.1. Intervención jurídica

El art. 21 del Real Decreto 1109/2015 indica que las Oficinas prestarán la atención jurídica a las víctimas y, en concreto, facilitarán información sobre el tipo de asistencia que la víctima puede recibir en el marco de las actuaciones judiciales, los derechos que puede ejercitar, la forma y condiciones en que puede acceder a asesoramiento jurídico y el tipo de servicios u organizaciones a las que se puede dirigir para recibir apoyo. *Las principales actuaciones derivadas de esta atención jurídica son* (art. 21.3):

*a) La información a las víctimas: las víctimas desde el primer contacto y durante todo el procedimiento recibirán información actualizada sobre los derechos que asisten a lo largo del proceso, con lenguaje sencillo y asequible.*

*b) El estudio y, en su caso, propuesta de aplicación de las medidas generales de protección, conforme a lo previsto en el Estatuto de la víctima del delito.*

En relación con la asistencia jurídica, el artículo citado también establece que las Oficinas informarán del derecho a la asistencia jurídica gratuita a las víctimas que lo tuvieran, y les asistirán para poder solicitarlo. Las solicitudes se podrán presentar directamente en las Oficinas, que serán las encargadas de remitirlas al Colegio de Abogados que corresponda.

### 6.4.2. Intervención psicológica

El art. 22 del RD 1109/2015 señala que la asistencia psicológica supone:

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

b) El estudio y la propuesta de aplicación de las medidas de protección que minimicen los trastornos psicológicos derivados del delito y eviten la victimización secundaria, conforme a lo previsto en el Estatuto de la víctima.



Entre los factores a evaluar están los siguientes: el tipo de relaciones de la víctima, el afrontamiento de los problemas, las fuentes de apoyo, los valores, la acumulación de estresores, los problemas de salud y de comportamiento, las condiciones socio-ambientales, así como, las variables asociadas al hecho delictivo, entre las que están el impacto directo del delito y los trastornos ocasionados por éste, el riesgo de reincidencia, las posibles represalias y la intimidación.

A la hora de prestar asistencia a las personas menores de edad, es necesario que el o la profesional que la preste cuente con el consentimiento de ambos progenitores. No obstante, en este sentido, cabe mencionar el art. 156 del Código Civil, recientemente modificado por el Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.

Concretamente, se añade un nuevo párrafo segundo en el citado artículo con la siguiente redacción: *“dictada una sentencia condenatoria y mientras no se extinga la responsabilidad penal o iniciado un procedimiento penal contra uno de los progenitores por atentar contra la vida, la integridad física, la libertad, la integridad moral o la libertad e indemnidad sexual de los hijos o hijas comunes menores de edad, o por atentar contra el otro progenitor, bastará el consentimiento de éste para la atención y asistencia psicológica de los hijos e hijas menores de edad, debiendo el primero ser informado previamente. Si la asistencia hubiera de prestarse a los hijos e hijas mayores de dieciséis años se precisará en todo caso el consentimiento expreso de éstos”*.

En la atención psicológica que se presta a las personas menores de edad, es importante tener en cuenta la edad. Se pueden distinguir tres franjas de edad:

- Menores de 0 a 7 años: la intervención se realizará con los progenitores y/o tutores, dándoles pautas para manejar la situación problema y estrategias para atenuar, contrarrestar y modificar posibles secuelas que el hecho delictivo haya podido dejar en el niño o niña.

- Menores de 8 a 12 años: la atención consistirá en una combinación de atenciones directas al menor y de entrevistas e intervención con los progenitores y/o tutores por separado.

- Menores de 13 a 17 años: el grueso de la atención será para con las personas adolescentes. Los progenitores y/o tutores tendrán asistencia para poder manejar la situación problemática y aprender



estrategias para afrontarla con mayor probabilidad de éxito, minimizando las secuelas.

En la intervención psicológica se profundizará en la expresión y gestión adecuada de emociones como la rabia, la culpa, el miedo, la vergüenza; el miedo al abandono; las habilidades de resolución de conflictos, la tolerancia a la frustración, al objeto de superar las situaciones adversas y traumáticas. Todo ello siempre con un lenguaje apropiado a la edad de los niños, niñas y adolescentes y a través de actividades terapéuticas que sean vistas por los mismos como lúdicas, a pesar de estar diseñadas para alcanzar un claro objetivo terapéutico.

#### **6.4.3. Intervención social**

El art. 23 del RD 1109/2015 establece que la asistencia social supone la coordinación y, en su caso, derivación a servicios sociales, instituciones, u organizaciones de asistencia a víctimas, para garantizar alojamiento seguro, atención médica inmediata, ayudas económicas que pudieran corresponderles, con especial atención a las necesidades derivadas de situaciones de invalidez, hospitalización, fallecimiento y las agravadas por la situación de vulnerabilidad de las víctimas.

#### **6.5. EL INFORME INDIVIDUALIZADO DE VULNERABILIDAD Y SOLICITUD DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN**

El Estatuto de la Víctima del Delito establece que todas las víctimas especialmente vulnerables y, en concreto, las víctimas menores de edad, las necesitadas de especial protección o en las que concurren factores de especial vulnerabilidad (art. 23.2a.2º), sean valoradas individualmente en su situación concreta a efectos de que se determinen y acuerden las medidas de protección necesarias para evitar a la víctima perjuicios relevantes durante la tramitación del procedimiento penal.

La determinación de qué medidas de protección deben ser acordadas a favor de la víctima, en aras a evitar o reducir los posibles perjuicios que, de otro modo, se pudieran derivar del proceso, se realizará tras una valoración de sus circunstancias particulares (art. 23 del Estatuto de la Víctima). En dicha evaluación multidisciplinar se tomarán en consideración los siguientes elementos:

1. En primer lugar, se valorarán las características personales de la víctima y en particular:
  - Si se trata de una persona con discapacidad o si existe una relación de dependencia entre la



víctima y el supuesto autor del delito.

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

2. En segundo lugar, se atenderá a la naturaleza del delito, a la gravedad de los perjuicios causados a la víctima y al riesgo de reiteración del delito. A tales efectos, se valorarán especialmente las necesidades de protección de las víctimas de los siguientes: delitos de terrorismo; delitos cometidos por una organización criminal; delitos cometidos sobre el cónyuge **o sobre persona que esté o haya estado ligada al autor por una análoga relación de afectividad**, aun sin convivencia, o sobre los **descendientes**, ascendientes o hermanos por naturaleza, adopción o afinidad, propios o del cónyuge o conviviente; **delitos contra la libertad e indemnidad sexual**; delitos de trata de seres humanos; delitos de desaparición forzada; delitos cometidos por motivos racistas, antisemitas u otros referentes a la ideología, religión o creencias, situación familiar, la pertenencia de sus miembros a una etnia, raza o nación, su origen nacional, su sexo, orientación o identidad sexual, enfermedad o discapacidad.
3. Por último, se estimarán las circunstancias del delito, en particular, si se trata de delitos violentos.

En relación con las personas menores de edad, el mencionado artículo en su apartado tercero reza: *“a lo largo del proceso penal, la adopción de medidas de protección para **víctimas menores de edad** tendrá en cuenta situación personal, necesidades inmediatas, edad, género, discapacidad y nivel de madurez, y respetará plenamente su integridad física, mental y moral”*. Por su parte, el apartado cuarto, establece que en el caso de menores de edad víctimas de algún delito contra la libertad o indemnidad sexual, se aplicarán en todo caso las medidas expresadas en las letras a), b) y c) del art. 25.1<sup>25</sup>.

Este informe de evaluación individualizada se llevará a cabo por parte de la Oficina de Asistencia a Víctimas del Delito a solicitud, o bien del juzgado de instrucción, o bien del juzgado o tribunal encargado del enjuiciamiento. Las **medidas de protección** a solicitar en dicho informe son:

---

<sup>25</sup> **Art. 25.1:** a) Que se les reciba declaración en dependencias especialmente concebidas o adaptadas a tal fin; b) 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; c) 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.



- Durante la fase de investigación (art. 25.1 Estatuto de la Víctima):
  - a) Que se les reciba declaración en dependencias especialmente concebidas o adaptadas a tal finalidad.
  - b) 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.
  - c) 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.
  - d) Que la toma de declaración, cuando se trate de alguna de las víctimas a las que se refieren los números 3º y 4º del art. 23.2b<sup>26</sup> y las víctimas de trata con fines de explotación sexual, se lleve a cabo por una persona del mismo sexo que la víctima cuando ésta así lo solicite, salvo que ello pueda perjudicar de forma relevante el desarrollo del proceso o deba tomarse la declaración directamente por un Juez o Fiscal.
  
- Durante la fase de enjuiciamiento (art. 25.2 Estatuto de la Víctima):
  - a) Medidas que eviten el contacto visual entre la víctima y el supuesto autor de los hechos, incluso durante la práctica de la prueba, para lo cual podrá hacerse uso de tecnologías de la comunicación.
  - b) Medidas para garantizar que la víctima pueda ser oída sin estar presente en la sala de vistas, mediante la utilización de tecnologías de la comunicación adecuadas.
  - c) Medidas para evitar que se formulen preguntas relativas vida privada de la víctima que no tengan relevancia alguna con el hecho delictivo enjuiciado, salvo que el Juez o Tribunal consideren excepcionalmente que deben ser contestadas para valorar adecuadamente los hechos o la credibilidad de la declaración de la víctima.
  - d) Celebración de la vista oral sin presencia de público. En estos casos, el Juez o el Presidente del Tribunal podrán autorizar, sin embargo, la presencia de personas que acrediten un especial interés en la causa.

<sup>26</sup> 3º. Delitos cometidos sobre el cónyuge o persona que esté o haya estado ligada al autor por una análoga relación de afectividad, aun sin convivencia, o sobre los **descendientes**, ascendientes o hermanos por naturaleza, adopción o afinidad, propios del cónyuge o conviviente. 4º. Delitos contra la libertad o indemnidad sexual.



En el caso de las **víctimas menores de edad** y en el de víctimas con discapacidad necesitadas de especial protección, además de las medidas previstas en el art. 25 se adoptarán, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, las medidas que resulten necesarias para evitar o limitar, en la medida de lo posible, que el desarrollo de la investigación o la celebración del juicio se conviertan en una nueva fuente de perjuicios para la víctima del delito. En particular, serán aplicables las siguientes:

- a) Las declaraciones recibidas durante la fase de investigación serán grabadas por medios audiovisuales y podrán ser reproducidas en el juicio en los casos y condiciones determinadas por la Ley de Enjuiciamiento Criminal.
- b) La declaración podrá recibirse por medio de expertos.

Asimismo, el Fiscal recabará del Juez o Tribunal la designación de un defensor judicial de la víctima, para que la represente en la investigación y en el proceso penal, en los siguientes casos:

- a) Cuando valore que los representantes legales de la víctima menor de edad o con capacidad judicialmente modificada tienen con ella un conflicto de intereses, derivado o no del hecho investigado, que no permite confiar en una gestión adecuada de sus intereses en la investigación o en el proceso penal.
- b) Cuando el conflicto de intereses de la letra anterior exista con uno de los progenitores y el otro no se encuentre en condiciones de ejercer adecuadamente sus funciones de representación y asistencia a la víctima menor o con capacidad judicialmente modificada.
- c) Cuando la víctima menor de edad o con capacidad judicialmente modificada no esté acompañada o se encuentre separada de quienes ejerzan la patria potestad o cargos tutelares.

En caso de que existan dudas sobre la edad de la víctima y no pueda ser determinada con certeza, se presumirá que se trata de una persona menor de edad (art. 26.3).

#### 6.6. RECOMENDACIONES PARA LOS Y LAS PROFESIONALES

- Las actuaciones estarán presididas por el principio del *interés superior del menor*, sea cual sea su situación o condición personal o social, en todas las actuaciones y decisiones del proceso que



afecten directa o indirectamente a la persona menor de edad.

En este sentido, el Preámbulo del Estatuto de la Víctima establece que constituye una obligación que, cuando se trate de menores, el interés superior del menor actúe a modo de guía para cualquier medida y decisión que se tome en relación con un menor víctima de un delito durante el proceso penal. En este sentido, la adopción de las medidas de protección del Título III, y especialmente la no adopción de las mismas, deben estar fundamentadas en el interés superior del menor.

- Proporcionar un espacio íntimo, distendido y poco formal, para procurar que la persona menor de edad pueda expresar sus vivencias y deseos y, a la vez, que este hecho le resulte lo menos traumático posible.
- Ofrecer un trato respetuoso, sensible, profesional, individualizado y no discriminatorio.
- Crear un clima relajado y de confianza, con un recibimiento cálido y cercano, manteniendo el contacto visual.
- Mostrar atención, interés o respeto por lo que la persona menor dice y por cómo lo dice. Es fundamental ser accesibles y receptivos, indagando en las preocupaciones de los mismos.
- Dejar a el o la menor o persona adolescente que se explique, permitiéndole hablar sin interrumpir ni emitir juicios de valor.
- Utilizar una escucha activa y empática así como observar y no juzgar determinados comportamientos es fundamental para conocer mejor el caso a tratar.
- Asegurar un trabajo en equipo con los familiares y el resto de profesionales para ofrecer una atención multidisciplinar.
- Usar un lenguaje comprensible con el que la persona menor de edad se encuentre cómoda, adaptado no solo a la edad, sino también a la etapa de madurez.
- El o la profesional velará por preservar la confidencialidad en las comunicaciones que mantengan con las víctimas. La confidencialidad implica: que la información facilitada únicamente puede ser conocida por las personas autorizadas y que la atención se realizará en unas condiciones





ambientales y materiales que garanticen la privacidad y protección de la víctima.

- Las actuaciones de los y las profesionales irán encaminadas a la recuperación de las víctimas, evitándoles así actuaciones duplicadas y victimizaciones secundarias.
- En los casos en los que el o la profesional que dirige un caso en concreto observe que, por los motivos que fueren, la persona menor de edad no se identifica con éste y ello está perjudicando la intervención, deberá derivar el caso a otro compañero o compañera, evitando así otras victimizaciones.

#### 6.7. COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS

Las oficinas se configuran como unidades especializadas que prestan un servicio multidisciplinar, público y gratuito. Su finalidad es la de prestar información, asistencia y/o atención coordinada para dar respuesta a las necesidades de las víctimas de delitos, testigos y personas en situación de riesgo en los ámbitos jurídico, psicológico y social.

En este sentido, la cooperación y coordinación de todos los órganos intervinientes es uno de los elementos centrales en la respuesta frente a la violencia y en aras al supremo interés del niño, niña o adolescente. Se trata de un componente requerido tanto por normas internacionales como nacionales, cuyo objetivo es garantizar que la atención a las víctimas sea integral, multidisciplinar y coordinada.

El propio Estatuto de la Víctima se refiere a esta necesaria coordinación, estableciendo como funciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas (art. 28.1) las siguientes:

(...)

f) coordinación de los diferentes órganos, instituciones y entidades competentes para la prestación de servicios de apoyo a la víctima;

g) coordinación con Jueces, Tribunales y Ministerio Fiscal para la prestación de los servicios de apoyo a las víctimas. Asimismo, el art. 32 establece que *los poderes públicos fomentarán la cooperación con los colectivos profesionales especializados en el trato, atención y protección a las víctimas. Se fomentará la participación de estos colectivos en los sistemas de evaluación del funcionamiento de las normas, medidas y*



**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**

*demés instruments que se adopten para la protecció y asistencia a las víctimas.*

En definitiva, las OAVD se coordinarán con instituciones públicas y privadas como: Jefaturas/Comisarías de policía, Extranjería, servicios sociales municipales, direcciones territoriales con competencia en infancia y adolescencia, servicios psicosociales de la Administración de Justicia, servicios de salud, profesionales que trabajan en el apoyo a las víctimas de delitos menores de edad y a sus familias, etc.

Para una efectiva coordinación los y las profesionales de las OAVD podrán realizar reuniones periódicas con el fin de poner en común los datos de los casos cuyas víctimas sean especialmente vulnerables, evaluar las actuaciones realizadas así como detectar nuevas necesidades.

En el ámbito de la coordinación, también es importante mencionar que las OAVD actúan como puntos de acceso coordinador o ventanilla única para optimizar la asistencia a las víctimas. La **ventanilla única** se presenta como un servicio o prestación adicional para las víctimas de delitos, cuyo objetivo es facilitarles la realización de los trámites administrativos relacionados con la solicitud y el reconocimiento de sus derechos ante las administraciones públicas y otros organismos, como por ejemplo: la presentación de solicitudes de asistencia jurídica gratuita o la presentación de la documentación necesaria para que les sean reconocidas ayudas sociales.

Concretamente, 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 plaza en los centros de acogida, servicios de traducción e interpretación, ayudas económicas o de carácter asistencial, asistencia por otros servicios (psicológicos, de salud, servicios sociales municipales, etc.) siempre que la derivación o solicitud no haya de realizarse por las propias oficinas.

Además, las oficinas situadas en las capitales de provincia son los **Puntos de Coordinación de las Órdenes de Protección** de las víctimas de violencia doméstica y de género que se dicten por los órganos judiciales en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana. Esto supone que las oficinas asumen la función de canalizar y posibilitar una adecuada asistencia, sobretodo jurídico-social a la víctima, desde la perspectiva de un servicio proactivo. Es decir, desde las oficinas se toma la iniciativa de contactar con la víctima a partir de la recepción de la medida de protección, que remite el órgano jurisdiccional que la dicta.



**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**

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

En el ámbito de las personas menores de edad, es necesaria la coordinación con todos los órganos jurisdiccionales pero, en especial, con los siguientes: Fiscalía de Menores, Juzgados de Menores y equipo técnico de los juzgados de menores.