



PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO ENTRE LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS Y LOS SERVICIOS SOCIALES Y LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

1. INTRODUCCIÓN

En el ámbito del servicio público de justicia, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas (en adelante, OAV) son un servicio multidisciplinar de atención a las necesidades de la víctima de un delito, de carácter público, gratuito y confidencial, cuyo objetivo es prestar una asistencia integral, coordinada y especializada a las víctimas de delitos y dar respuesta a sus necesidades específicas en el ámbito jurídico, psicológico y social. Este servicio nunca estará condicionado a la presentación previa de denuncia.

Las OAV prestan asistencia a todo tipo de víctimas de delitos violentos y delitos contra la libertad sexual, si bien en su quehacer diario atienden con mayor frecuencia a víctimas de violencia de género, lo que se traduce en aproximadamente un 75% de las víctimas atendidas anualmente en este servicio. Este dato estadístico evidencia que la violencia que se ejerce contra las mujeres por sus parejas o ex parejas constituye un problema de primer orden en España y que las OAV son un punto de acceso fundamental en la atención a estas víctimas cuya violencia se ejerce sobre ellas por el hecho de ser mujer lo que constituye una violación de los derechos humanos y una forma de discriminación contra las mujeres.

Las OAV, como servicio público, tienen la obligación de proporcionar a las víctimas la atención y protección necesarias encaminadas a garantizar el buen trato a la víctima y a minimizar la victimización primaria y evitar una posible victimización secundaria. Para ello, las OAV llevan a cabo una evaluación individual de las víctimas a fin de determinar sus necesidades especiales de protección, actuación en la que valoran especialmente las necesidades de protección de las víctimas de violencia de género.

El carácter estructural de esta violencia basado en el género y sus características propias están en la base de su abordaje integral desde un enfoque centrado en la víctima a través de un conjunto de medidas de apoyo, protección y recuperación de esta basadas en la cooperación y coordinación interinstitucionales. Esta cooperación y coordinación interinstitucionales son garantía de eficacia de la actuación administrativa, para optimizar los recursos existentes, hacer posible la coherencia de las respuestas individualizadas que se ofrezcan a la víctima, y constituye un principio organizativo que pretende lograr la unidad en la actuación administrativa entre administraciones diferentes.

La finalidad del presente protocolo de atención y derivación de víctimas de violencia de género es la coordinación entre las OAV y las comunidades autónomas y ciudades autónomas para mejorar el servicio a las víctimas a través de la mejora del conocimiento mutuo de los derechos, recursos y servicios a los que la víctima tiene derecho en el área geográfica concreta con el fin de facilitar su puesta a disposición y optimización de los



mismos. Además de evitar a la víctima retrasos, derivaciones erróneas, traslados geográficos equivocados o innecesarios, actuaciones duplicadas en la información que se le facilita, reconocimiento de derechos, concesión de los recursos. Así como, obtener información más completa y detallada que favorezca la pronta recuperación de la víctima mediante un servicio de atención debidamente coordinado y de apoyo integral.

2. MARCO NORMATIVO

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas fueron implantadas de acuerdo con las previsiones de la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, y la aprobación de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito, representan el establecimiento de la normativa reguladora de referencia para las OAV.

En la Exposición de Motivos de la Ley 4/2015, de 27 de abril, se expone que el presente estatuto de la víctima del delito tiene la vocación de ser el catálogo general de los derechos, procesales y extraprocesales, de todas las víctimas de delitos, cuya efectividad hace necesaria la máxima colaboración institucional entre las distintas Administraciones Públicas. Por ello, es tan necesario dotar a las instituciones de protocolos de actuación y de procedimientos de coordinación y colaboración.

El artículo 27 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, aborda la organización de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas y prevé que:

“1. El Gobierno y las Comunidades Autónomas que hayan asumido competencias en materia de Justicia organizarán, en el ámbito que les es propio, Oficinas de Asistencia a las Víctimas.

2. El Ministerio de Justicia o las Comunidades Autónomas podrán celebrar convenios de colaboración con entidades públicas y privadas, sin ánimo de lucro, para prestar los servicios de asistencia y apoyo a que se refiere este Título.”

El artículo 28 de esta ley regula las funciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas y establece que:

“1. Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas prestarán una asistencia que incluirá como mínimo:

a) Información general sobre sus derechos y, en particular, sobre la posibilidad de acceder a un sistema público de indemnización.

b) Información sobre los servicios especializados disponibles que puedan prestar asistencia a la víctima, a la vista de sus circunstancias personales y la naturaleza del delito de que pueda haber sido objeto.

c) Apoyo emocional a la víctima.

d) Asesoramiento sobre los derechos económicos relacionados con el proceso, en particular, el procedimiento para reclamar la indemnización de los daños y perjuicios sufridos y el derecho a acceder a la justicia gratuita.

e) Asesoramiento sobre el riesgo y la forma de prevenir la victimización secundaria o reiterada, o la intimidación o represalias.

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.*
2. *Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas realizarán una valoración de sus circunstancias particulares, especialmente en lo relativo a las circunstancias a las que se refiere el apartado 2 del artículo 23, con la finalidad de determinar qué medidas de asistencia y apoyo deben ser prestadas a la víctima, entre las que se podrán incluir:*
- a) *La prestación de apoyo o asistencia psicológica*
 - b) *El acompañamiento a juicio.*
 - c) *La información sobre los recursos psicosociales y asistenciales disponibles y, si la víctima lo solicita, derivación a los mismos.*
 - d) *Las medidas especiales de apoyo que puedan resultar necesarias cuando se trate de una víctima con necesidades especiales de protección.*
 - e) *La derivación a servicios de apoyo especializados.*
3. *El acceso a los servicios de apoyo a las víctimas no se condicionará a la presentación previa de una denuncia.*
4. *Los familiares de la víctima podrán acceder a los servicios de apoyo a las víctimas conforme a lo que se disponga reglamentariamente, cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad.*
5. *Las víctimas con discapacidad o con necesidades especiales de protección, así como en su caso sus familias, recibirán, directamente o mediante su derivación hacia servicios especializados, la asistencia y apoyo que resulten necesarios.”.*

Y el artículo 31 aborda los protocolos de actuación y dispone que *“El Gobierno y las Comunidades Autónomas en el marco de sus competencias, con el fin de hacer más efectiva la protección de las víctimas y de sus derechos reconocidos por esta Ley, aprobarán los Protocolos que resulten necesarios para la protección de las víctimas.”.*

El Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, en su parte expositiva, insta a las Administraciones Públicas a aprobar y fomentar el desarrollo de protocolos de actuación y de procedimientos de coordinación y colaboración. Establece, además, que *“las funciones de asistencia y protección de las víctimas hacen precisa la plena coordinación de las Oficinas con otros órganos o entidades que también ostenten funciones de protección y asistencia a las víctimas, para lo que se prevé la creación de toda una red de coordinación y la posibilidad de realizar convenios de colaboración y protocolos.”.*

El artículo 3 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, relativo al desarrollo de protocolos de actuación y colaboración dispone que *“para la efectividad de los derechos contemplados en el Estatuto de la víctima del delito, las Administraciones Públicas implicadas aprobarán y fomentarán el desarrollo de protocolos de actuación y de procedimientos de coordinación y colaboración, en los que también tendrán participación las asociaciones y colectivos de protección de las víctimas.”.*

El artículo 17 de dicho real decreto establece que *“las Oficinas de Asistencia a las Víctimas tienen como objetivo general prestar una asistencia integral, coordinada y especializada a las víctimas como consecuencia del delito y dar respuesta a las necesidades específicas en el ámbito jurídico, psicológico y social.”.*

Las OAV realizarán las funciones enumeradas en el artículo 19 de dicho real decreto, entre ellas, las siguientes:

- “8. La información sobre los servicios especializados disponibles que puedan prestar asistencia a la víctima, a la vista de sus circunstancias personales y la naturaleza del delito de que pueda haber sido objeto.”.*



“10. La colaboración y la coordinación con los organismos, instituciones y servicios que pueden estar implicados en la asistencia a las víctimas: judicatura, fiscalía, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, servicios sociales, servicios de salud, asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, sobre todo en los casos de víctimas vulnerables con alto riesgo de victimización.”.

“11. Valoración de las víctimas que precisen especiales medidas de protección con la finalidad de determinar qué medidas de protección, asistencia y apoyo deben ser prestadas, entre las que se podrán incluir:

a) La prestación de apoyo o asistencia psicológica para afrontar los trastornos ocasionados por el delito, aplicando los métodos psicológicos más adecuados para la atención de cada víctima.

b) El acompañamiento a juicio.

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

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

e) La derivación a servicios de apoyo especializados.”.

El artículo 20 del mismo real decreto regula la asistencia en los términos siguientes: *“En cumplimiento de las funciones atribuidas en este capítulo, la Oficina de Asistencia a las Víctimas asistirá a la víctima en las áreas jurídica, psicológica y social, con el fin último de minimizar la victimización primaria y evitar la secundaria.*

Para realizar esta asistencia las Oficinas realizarán planes de asistencia individualizados, y se coordinarán con todos los servicios competentes en atención a las víctimas.”.

El artículo 23 regula la asistencia social y prevé que *“La intervención social supone la coordinación y, en su caso, derivación a servicios sociales, instituciones, u organizaciones de asistencia a víctimas, para garantizar alojamiento seguro, atención médica inmediata, ayudas económicas que pudieran corresponderles, con especial atención a las necesidades derivadas de situaciones de invalidez, hospitalización, fallecimiento y las agravadas por la situación de vulnerabilidad de las víctimas.”.*

El artículo 30 aborda la evaluación individual de las víctimas a fin de determinar sus necesidades especiales de protección, y dispone que *“3. La evaluación individual atenderá a las necesidades manifestadas por la víctima, así como su voluntad, y respetará plenamente la integridad física, mental y moral de la víctima. Tendrá especialmente en consideración, entre otros, b) La naturaleza del delito y la gravedad de los perjuicios causados a la víctima, así como el riesgo de reiteración del delito. A estos efectos, se valorarán especialmente las necesidades de protección de las víctimas en los siguientes delitos: 3. Delitos cometidos sobre el cónyuge o sobre persona que esté o haya estado ligada al autor por una análoga relación de afectividad, aun sin convivencia, o sobre los descendientes, ascendientes o hermanos por naturaleza, adopción o afinidad, propios o del cónyuge o conviviente.”.*

El artículo 34 sobre la red de coordinación establece que *“1. El Ministerio de Justicia, o las comunidades autónomas con competencias en justicia, podrán coordinar las actuaciones de*



las Oficinas de Asistencia a las Víctimas con los diferentes órganos o entidades competentes que prestan asistencia a las víctimas, con este fin se podrán realizar convenios de colaboración y protocolos. Podrán impulsar, asimismo, la colaboración con redes públicas y privadas que asisten a las víctimas, entre otras con:

j) Servicios especializados para la atención a las víctimas de violencia de género.”.

La naturaleza jurídica y la organización de las OAV están reguladas en el artículo 15 del citado real decreto:

“1. Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas se configuran como un servicio multidisciplinar de atención a las necesidades de la víctima, de carácter público y gratuito.

2. El Ministerio de Justicia determinará la regulación, organización, dirección y control de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas dependientes en su ámbito territorial, que se configurarán como unidades administrativas.

3. En aquellas comunidades autónomas que hayan asumido el traspaso de medios materiales y personales de la Administración de Justicia, la organización de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas dependerá de la comunidad autónoma, si bien la misma deberá garantizar el cumplimiento de los derechos que se desarrollan en el Estatuto de la víctima del delito y en el presente real decreto.”.

De conformidad con lo expuesto, las normas jurídicas que constituyen el régimen jurídico de las OAV contienen diversas previsiones dirigidas a procurar su coordinación y su colaboración con las distintas Administraciones Públicas, con los órganos, recursos y servicios que atienden, asisten y protegen a las víctimas de delitos, con la finalidad de crear una red de recursos públicos para las víctimas sustentada en la suscripción de convenios y protocolos.

Esta necesidad de coordinación y colaboración de las OAV con los órganos, recursos y servicios públicos se contempla de manera específica con los servicios especializados en la atención a las víctimas de violencia de género, con el objetivo de tomar en consideración sus necesidades especiales de protección.

Esta coordinación específica es coherente y consecuencia lógica de las remisiones a la normativa especial o particular para víctimas con especiales necesidades o con especial vulnerabilidad, como las víctimas de violencia de género, realizadas en la Ley 4/2015, de 27 de abril, respecto a la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Además, en la evaluación individual de las víctimas para determinar sus necesidades especiales de protección, realizada por las OAV, estas deben tener en cuenta la naturaleza del delito y valorar especialmente las necesidades de protección de las víctimas de delitos de violencia de género.

La Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, aborda la violencia ejercida en el ámbito de la pareja o ex pareja desde un enfoque centrado en la víctima y un enfoque de género, contempla un conjunto de medidas de apoyo y protección a las víctimas que se ofrecerán de manera integral y basada en la cooperación y coordinación interinstitucionales. El artículo 2 de la ley orgánica establece como principio rector la coordinación de los recursos e instrumentos de todo tipo de los distintos poderes públicos para asegurar la prevención de los hechos de violencia de género y, en su caso, la sanción adecuada a los culpables de los mismos.



En este sentido, el artículo 32 de la ley orgánica establece que:

“1. Los poderes públicos elaborarán planes de colaboración que garanticen la ordenación de sus actuaciones en la prevención, asistencia y persecución de los actos de violencia de género, que deberán implicar a las administraciones sanitarias, la Administración de Justicia, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y los servicios sociales y organismos de igualdad.

2. En desarrollo de dichos planes, se articularán protocolos de actuación que determinen los procedimientos que aseguren una actuación global e integral de las distintas administraciones y servicios implicados, y que garanticen la actividad probatoria en los procesos que se sigan.”.

Por otra parte, el artículo 19 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, regula el derecho a la asistencia social integral:

“1. Las mujeres víctimas de violencia de género tienen derecho a servicios sociales de atención, de emergencia, de apoyo y acogida y de recuperación integral. La organización de estos servicios por parte de las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales, responderá a los principios de atención permanente, actuación urgente, especialización de prestaciones y multidisciplinariedad profesional.

2. La atención multidisciplinar implicará especialmente:

a) Información a las víctimas.

b) Atención psicológica.

c) Apoyo social.

d) Seguimiento de las reclamaciones de los derechos de la mujer.

e) Apoyo educativo a la unidad familiar.

f) Formación preventiva en los valores de igualdad dirigida a su desarrollo personal y a la adquisición de habilidades en la resolución no violenta de conflictos.

g) Apoyo a la formación e inserción laboral.

3. Los servicios adoptarán fórmulas organizativas que, por la especialización de su personal, por sus características de convergencia e integración de acciones, garanticen la efectividad de los indicados principios.

4. Estos servicios actuarán coordinadamente y en colaboración con los Cuerpos de Seguridad, los Jueces de Violencia sobre la Mujer, los servicios sanitarios y las instituciones encargadas de prestar asistencia jurídica a las víctimas, del ámbito geográfico correspondiente. Estos servicios podrán solicitar al Juez las medidas urgentes que consideren necesarias. (...).”.

El artículo 23 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, establece que:

“Las situaciones de violencia de género que dan lugar al reconocimiento de los derechos regulados en este capítulo se acreditarán mediante una sentencia condenatoria por un



delito de violencia de género, una orden de protección o cualquier otra resolución judicial que acuerde una medida cautelar a favor de la víctima, o bien por el informe del Ministerio Fiscal que indique la existencia de indicios de que la demandante es víctima de violencia de género. También podrán acreditarse las situaciones de violencia de género mediante informe de los servicios sociales, de los servicios especializados, o de los servicios de acogida destinados a víctimas de violencia de género de la Administración Pública competente; o por cualquier otro título, siempre que ello esté previsto en las disposiciones normativas de carácter sectorial que regulen el acceso a cada uno de los derechos y recursos.

El Gobierno y las Comunidades Autónomas, en el marco de la Conferencia Sectorial de Igualdad, diseñaran, de común acuerdo, los procedimientos básicos que permitan poner en marcha los sistemas de acreditación de las situaciones de violencia de género.”.

En desarrollo de este, se ha aprobado el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género, que, mediante resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, se publica en el BOE de 13 de diciembre¹.

Por otra parte, el Congreso, en su sesión plenaria del 28 de septiembre de 2017, aprobó el Informe de la Subcomisión para un Pacto de Estado en materia de violencia de género; y el Pleno del Senado aprobó, el 13 de septiembre de 2017, el Informe de la Ponencia de Estudio para la elaboración de estrategias contra la violencia de género. Ambos informes contienen un conjunto de medidas dirigidas a prevenir y combatir la violencia contra las mujeres y a mejorar la respuesta que las instituciones ofrecen a las mujeres víctimas y a sus hijas e hijos menores, entre ellas, medidas que afectan directa o indirectamente al Ministerio de Justicia. En particular, el Informe del Senado incluye las siguientes medidas dirigidas a las OAV:

Medida 189. Asegurar una red de atención integral para la violencia de género en cada comunidad autónoma competente en la materia, para la atención de mujeres y menores víctimas, en coordinación con las Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito.

Medida 216. Impulsar las Oficinas de Asistencia a la Víctima del Delito. En tanto punto de acceso o ventanilla única, para la atención a las víctimas o su redirección a los servicios especializados. Potenciar las Oficinas de Asistencia a Víctimas para tutelar los derechos de las víctimas de violencia de género, así como fomentar su coordinación a través del Consejo Asesor de Víctimas recientemente creado, cuya composición ha de revisarse. Establecimiento de un protocolo específico para menores en las Oficinas de Atención a las Víctimas.

La organización de las OAV corresponde al Ministerio de Justicia y a las Comunidades Autónomas que hayan asumido competencias en materia de Justicia, en el ámbito que les es propio. El Ministerio de Justicia dispone de las OAV en aquellas comunidades autónomas y ciudades autónomas con competencias no transferidas en el ámbito de la Administración de Justicia: Castilla-La Mancha, Castilla y León, Extremadura, Illes Balears, Murcia, Ceuta y Melilla. En total son 26 OAV atendidas por personal funcionario de la Administración de Justicia (gestión procesal) y por profesionales de la psicología que asisten a la víctima en diversas áreas (jurídica, psicológica y social) mediante la orientación jurídica general, la

¹ Resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, por la que se publica el Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género. <https://www.boe.es/boe/dias/2021/12/13/pdfs/BOE-A-2021-20570.pdf>



asistencia psicológica y/o su derivación a los recursos psicosociales y asistenciales disponibles que precise. En total, integran a 53 profesionales de la gestión procesal y la psicología. Su organización, funcionamiento y dotación de medios técnicos le corresponden a la Dirección General para el Servicio Público de Justicia.

El Ministerio de Justicia trabaja en la implementación del Plan Justicia 2030 con el objetivo de transformar el servicio público de justicia para hacerlo más accesible, eficiente y un elemento de contribución a la cohesión social y territorial y a la sostenibilidad. El objetivo estratégico de la accesibilidad de la ciudadanía al ejercicio de los derechos y las libertades aborda proyectos dirigidos a la protección de las víctimas, para seguir fortaleciendo la atención a las víctimas de los delitos a través de las OAV, especialmente de las mujeres que sufren violencia de género.

3. OBJETO DEL PROTOCOLO

El objeto del presente protocolo es establecer un conjunto de directrices de actuación mínimas, comunes y homogéneas para las OAV del territorio del Ministerio de Justicia a fin de garantizar un denominador común en la atención, asistencia y protección a las víctimas de violencia de género y en su derivación a los servicios sociales y servicios especializados de las comunidades autónomas y ciudades autónomas. Con estas directrices se garantiza su prestación de forma integral, coordinada y especializada, sin perjuicio de la aplicación complementaria de otros protocolos sectoriales en cada ámbito profesional y de aquellos otros protocolos elaborados por las comunidades autónomas en su ámbito competencial propio según sus propias políticas públicas, normas aplicables y partidas presupuestarias.

El presente protocolo se aplica a la atención, asistencia, protección y derivación de las víctimas de violencia de género, en los términos previstos en el artículo 1 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que se dirijan a las OAV y que no hayan presentado denuncia por hechos constitutivos de violencia de género o que no hayan ratificado su denuncia en sede judicial.

La finalidad perseguida es que la atención a las víctimas de violencia de género en las OAV y, en su caso, su derivación a los servicios sociales y servicios especializados de las comunidades autónomas y ciudades autónomas esté presidida por el buen trato a la víctima y su acompañamiento por profesionales que minimice la victimización primaria y evite la victimización secundaria.

4. ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

Los criterios de actuación en la atención a las víctimas de violencia de género que no hayan presentado denuncia por hechos constitutivos de violencia de género o que no hayan ratificado su denuncia en sede judicial y que se dirigen a la OAV directamente, es decir, por propia iniciativa, o derivadas desde otros servicios, como los servicios sanitarios o los servicios sociales, entre otros, o derivada por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ante las que haya presentado denuncia, son los siguientes:

1º.- La OAV realizará, en primer lugar, una atención directa a la víctima, en virtud de su función de asistencia jurídica y social a la víctima y, en su caso, a su representante legal y/o persona mayor de edad de su confianza que le acompañe. La OAV le proporcionará información general sobre sus derechos, recursos y servicios especializados que puedan prestarle asistencia en los diferentes ámbitos (jurídico, asistencial, sanitario, etc.). Le



informará, también, sobre la posibilidad de interponer denuncia por el delito de violencia de género que haya sufrido en el caso de la víctima manifieste que aún no la haya presentado y le derivará a la autoridad competente para presentarla, en cuyo caso, le informará también sobre el derecho a la asistencia jurídica gratuita y cómo solicitarlo, y sobre el derecho a solicitar indemnizaciones.

Asimismo, se le explicará en qué consistirán las distintas fases procesales del procedimiento judicial, así como su derecho a ser acompañada por personal de la OAV en toda actuación procesal en la que se requiera su intervención como, por ejemplo, en el acto del juicio, así como de las medidas de protección que existen a su disposición para evitar la confrontación visual entre la víctima y el victimario.

La OAV desde el primer contacto con la víctima le ofrecerá un espacio de escucha y de acogida cálido, así como confidencial.

La OAV facilitará esta asistencia e información atendiendo a las necesidades específicas de la víctima determinadas, entre otras características, por su edad, nacionalidad y discapacidad. La OAV empleará un lenguaje claro, sencillo y accesible, adaptado a su edad y discapacidad, en su caso, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y, especialmente, las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, intelectual o mental. La OAV facilitará a la víctima la asistencia o apoyos necesarios para que pueda hacerse entender ante ella.

2º.- La OAV realizará una intervención terapéutica breve si fuera necesaria. Las personas profesionales de la psicología priorizarán su actuación a una primera contención y apoyo emocional a fin de que la víctima sienta que ha acudido al lugar idóneo, en el que van a hacer lo posible por atender sus necesidades, ofreciendo ayuda en esos difíciles primeros momentos de reflexión y realizarán durante su intervención un plan de apoyo psicológico a la víctima que tendrá como objetivo principal que la víctima pueda iniciar su proceso de recuperación emocional, fortaleciendo su autoestima, así como su autonomía de la voluntad en la toma de decisiones. Todo ello sin perjuicio de que el personal de la OAV acompañe a la víctima si fuese necesario a los recursos especializados correspondientes que existan en cada Comunidad Autónoma de acuerdo con sus competencias y recursos en el ámbito socio-asistencial y sanitario.

3º.- En el caso de que, una vez atendida la víctima, realizada, en su caso, la intervención terapéutica breve y efectuada la fase inicial de intervención jurídico/social en la OAV, en atención a las necesidades manifestadas por la víctima y a su voluntad, si la víctima expresa su deseo e intención de no presentar denuncia por el delito, o presentada la denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad expresa su deseo de retirarla o de no ratificarla en sede judicial, la OAV le informará sobre la posibilidad de acreditar la situación de violencia de género por medios no judiciales de acuerdo con lo previsto en el artículo 23 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre y coordinará su actuación con los diferentes servicios sociales, servicios especializados competentes para la prestación de servicios de asistencia a la víctima.

5. COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN

1º.- Conforme a lo expuesto en el apartado anterior, una vez que la víctima haya sido atendida, se haya realizado la intervención terapéutica en caso de ser necesario, si la víctima expresa su deseo e intención de no presentar denuncia por el delito de violencia de género,



o presentada la denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad expresa su deseo de retirarla o de no ratificarla en sede judicial, y manifiesta que quiere que se acredite su situación de violencia de género con el objeto de ejercer los derechos correspondientes y de acceder a recursos y servicios, la OAV la derivará a la comunidad autónoma o ciudad autónoma.

La derivación se realizará al organismo, recurso o servicio más próximo al domicilio de la víctima que figure en el anexo 2 del Acuerdo de la Conferencia Sectorial de Igualdad, de 11 de noviembre de 2021, relativo a la acreditación de las situaciones de violencia de género, que, mediante resolución de 2 de diciembre de 2021, de la Secretaría de Estado de Igualdad y contra la Violencia de Género, se publica en el BOE de 13 de diciembre.

La OAV podrá acompañar a la víctima al organismo, recurso o servicio de la comunidad autónoma o ciudad autónoma al que la deriva, si así lo solicita esta.

2º.- Una vez derivada a la comunidad autónoma o ciudad autónoma y atendida por esta, en el caso de que la víctima exprese su intención manifiesta de querer interponer la denuncia y de querer recibir asistencia jurídica al respecto y acompañamiento del personal de la OAV durante el proceso judicial, cuando la intervención de la víctima sea necesaria, la comunidad autónoma o ciudad autónoma la derivará a la OAV.

Si en cualquier momento de la intervención por la comunidad autónoma o ciudad autónoma, la víctima manifiesta su voluntad de interponer la denuncia, será derivada a la OAV, sin perjuicio del derecho de toda víctima a solicitar en cualquier momento la derivación a la OAV, en virtud de lo establecido por el artículo 10 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito.

3º.- La derivación recíproca entre la OAV y la comunidad autónoma o ciudad autónoma se realizará a través de la ficha de derivación y seguimiento del Anexo 1 del presente protocolo, con el objeto de facilitar la atención e intervención con las víctimas. Cada servicio cumplimentará la ficha del Anexo 1 con los datos disponibles y que hayan sido facilitados por la víctima.

4º.- La OAV deberá disponer de un mapa de recursos existente en cada comunidad autónoma, a nivel provincial y local, o ciudad autónoma para la derivación de las víctimas, facilitado por cada comunidad autónoma con direcciones, teléfonos, correo electrónico de contacto, horarios de atención.

5º.- Para agilizar las comunicaciones entre la OAV y los servicios sociales y servicios especializados de cada comunidad autónoma o ciudad autónoma se designará de entre las personas profesionales de cada plantilla a una persona como interlocutora entre dichas entidades con el fin de favorecer la continua coordinación entre los agentes intervinientes en aras a mejorar la calidad del servicio y dotarlo de mayor agilidad y eficiencia en la atención a las víctimas de la violencia de género. En el caso de las OAV del Ministerio de Justicia, la interlocución corresponderá a la persona que haya atendido a la víctima (profesional de la gestión procesal o de la psicología). En caso de que la víctima haya sido atendida por más de un/a profesional de la OAV, corresponderá la interlocución al gestor o gestora procesal de la misma.