

[Página Principal](#) > ... > [Sus Derechos](#) > [Víctimas de Delitos](#) > [Derechos de Las Víctimas – Por País](#) > 5 - Mis derechos de apoyo y asistencia

5 - Mis derechos de apoyo y asistencia

Soy víctima de un delito: ¿con quién debo ponerme en contacto para recibir apoyo y asistencia?

Si eres víctima de un delito puedes dirigirte a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito.

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito son un servicio multidisciplinar de atención a las necesidades de la víctima, de carácter público y gratuito, implantado por el Ministerio de Justicia.

Las Oficinas existen en todas las [Comunidades Autónomas](#), en prácticamente todas las capitales de provincia e incluso en otras ciudades.

En las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito te ofrecerán una asistencia integral, coordinada y especializada como víctima del delito y darán respuesta a tus necesidades específicas en el ámbito jurídico, psicológico y social.

Si eres una víctima del terrorismo, podrás dirigirte a la Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional, aunque si deseas acudir a la Oficina de Asistencia a las Víctimas del delito de tu provincia puedes hacerlo y tu Oficina se coordinará con la Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional.

La atención y apoyo que prestan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito se desarrolla en una serie de fases:

- Fase de acogida y orientación: la orientación supone que desde la Oficina te informarán globalmente de las actuaciones que tienes que realizar, de los problemas que tendrás que afrontar y de las posibles consecuencias. Con carácter general, esta fase se realizará a través de una entrevista, presencial o telefónica, donde plantearás tus problemas y necesidades y, en función de los mismos, se te orientará, se analizarán posibles intervenciones de otros recursos y, si procede, se derivarán a los mismos.
- Fase de información: tienes derecho como víctima, desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios, incluyendo el momento previo a la presentación de la denuncia, a recibir información adaptada a tus circunstancias y condiciones personales y a la naturaleza del delito que has sufrido y de los daños y perjuicios sufridos, sobre determinados aspectos como:
- Cómo puedes efectuar la denuncia y el procedimiento para su interposición.
- Servicios especializados y recursos psicosociales y asistenciales disponibles, independientemente de que se interponga denuncia, y cómo se accede a los mismos.
- Medidas de asistencia y apoyo (médicas, psicológicas o materiales) disponibles y cuál es el procedimiento para obtenerlas, incluyendo, cuando resulte oportuno, información sobre las posibilidades de obtener un alojamiento alternativo.
- Cómo puedes obtener asesoramiento y defensa jurídica y, en su caso, condiciones en las que pueda obtenerse gratuitamente.
- Acompañamiento para ti, a lo largo del proceso, a juicio, si lo precisas y/o a las distintas instancias penales.
- Posibilidad de que solicites medidas de protección y, en su caso, el procedimiento para hacerlo.
- Asesoramiento sobre los derechos económicos relacionados con el proceso, en particular sobre las ayudas e indemnizaciones a las que puedas tener derecho por los daños y perjuicios causados por el delito y, en su caso, qué procedimiento se aplica para reclamarlas.
- En caso de que residas fuera de España, qué procedimiento debes seguir para ejercer tus derechos como

víctima del delito.

- Datos de contacto de la autoridad encargada de la tramitación de tu procedimiento y los cauces para comunicarte con ella e información de la fecha, hora y lugar del juicio, así como del contenido de la acusación dirigida contra el infractor.
- Los servicios de justicia restaurativa disponibles (por ejemplo, mediación), en los casos en que legalmente sea posible.
- En qué supuestos puedes obtener el reembolso de los gastos judiciales y, en su caso, el procedimiento aplicable para reclamarlo, etc.
- Fase de intervención: la intervención de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito se realiza en distintos ámbitos:
- Intervenciones en el ámbito jurídico: las Oficinas te prestarán la atención jurídica que precises y, en concreto, te facilitarán información sobre el tipo de asistencia que puedes recibir en el marco de las actuaciones judiciales, los derechos que puedes ejercitar en el seno del proceso, la forma y condiciones en las que puedes acceder a asesoramiento jurídico y el tipo de servicios u organizaciones a las que puedes dirigirte para recibir apoyo.

La atención jurídica será en todo caso general sobre el desarrollo del proceso y la manera de ejercitar los distintos derechos, dado que la orientación y asistencia jurídica para cada caso concreto corresponde a tu abogado/a.

- Intervenciones en el ámbito médico-psicológico: la asistencia psicológica que las Oficinas ofrecen supone la evaluación y el tratamiento de tu situación para conseguir la disminución de la crisis ocasionada por el delito, el afrontamiento del proceso judicial derivado del delito y el acompañamiento a lo largo del proceso y la potenciación de tus estrategias y capacidades, posibilitando la ayuda de tu entorno.

Las Oficinas realizarán un plan de apoyo psicológico en el caso de que seas una víctima especialmente vulnerable o necesitada de especial protección.

- Intervenciones económicas: con respecto a las ayudas económicas a las que tienes derecho si has sido víctima de un delito violento y contra la libertad sexual, las Oficinas tienen principalmente una función informativa y de ayuda en la tramitación de las solicitudes.
- Intervenciones socio-asistenciales: en este ámbito, las Oficinas se coordinarán en la asistencia que te presten y, en su caso, te derivarán a servicios sociales, instituciones u organizaciones de asistencia disponibles para garantizar alojamiento seguro, atención médica inmediata, ayudas económicas que pudieran corresponderte, con especial atención a las necesidades derivadas de situaciones de invalidez, hospitalización, fallecimiento y las agravadas por una posible situación de vulnerabilidad.
- Fase de seguimiento: las Oficinas realizarán el seguimiento de tu caso, especialmente si eres una víctima vulnerable, a lo largo de todo el proceso penal y por un período de tiempo adecuado después de su conclusión. En esta fase, las Oficinas analizarán tu situación jurídica, médico-psicológica, socio-asistencial y económica tras el delito en distintos periodos de tiempo. En función de tu situación, se establecerá cuál es el momento adecuado del seguimiento.

En el caso de que seas una víctima del terrorismo, las principales funciones de la Oficina de Información y Asistencia a las Víctimas de Terrorismo de la Audiencia Nacional son:

- Facilitarte información sobre el estado de los procedimientos judiciales que te afecten por el delito sufrido.
- Asesorarte en todo lo relacionado con los procesos penales y contencioso-administrativos que te afecten.
- Ofrecerte acompañamiento personal a los juicios que se celebren con respecto a los actos terroristas que te afecten.
- Darte apoyo emocional y terapéutico, sin perjuicio de las competencias del Ministerio del Interior.
- Promover la salvaguarda de tu seguridad e intimidad como víctima del delito en tu participación en los procesos judiciales.
- Informarte sobre las principales indemnizaciones a víctimas de terrorismo derivándote, en todo caso, a la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo del Ministerio del Interior.
- Comunicarte todo lo relacionado con la ejecución penitenciaria, hasta el momento del cumplimiento íntegro de las penas, en particular, en los supuestos de concesión de beneficios o excarcelación de los penados.

Con respecto a las víctimas del terrorismo, la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo del Ministerio del Interior funcionará como ventanilla única de cualquier procedimiento que puedan iniciar las personas y familiares que sufran la acción terrorista ante la Administración General del Estado, remitiendo al órgano competente las peticiones que se realicen y asumiendo la relación con el interesado.

Además, desde esta Dirección General se colaborará con los órganos competentes de la Administración General del Estado y de las restantes Administraciones Públicas en materia de asistencia y apoyo a las víctimas del terrorismo, con la finalidad de garantizar una protección integral a las víctimas.

A la Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo del Ministerio del Interior le corresponderá la tramitación, gestión y propuesta de resolución de los expedientes de ayudas y resarcimientos a los afectados por delitos de terrorismo.

Línea directa de apoyo a las víctimas

En las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito, durante la fase de acogida u orientación, pueden atenderte presencial o telefónicamente.

Para determinados delitos como la violencia de género existen en España servicios telefónicos de asistencia y orientación como el Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género 016.

En el caso de víctimas especialmente vulnerables como las personas menores de edad existen servicios específicos como el Servicio de atención telefónica de la Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo) dirigido a niños/as y adolescentes, a adultos y familiares de menores de edad y a familiares en el caso de menores desaparecidos.

El Servicio telefónico de información y asesoramiento jurídico en materia de violencia de género 016 ofrece atención gratuita y profesional las 24 horas del día, todos los días del año. En todo momento se garantiza la confidencialidad de los datos de las personas usuarias de este servicio.

La atención se ofrece en 51 idiomas. En concreto, se ofrece atención 24 horas en castellano, catalán, gallego, euskera, inglés y francés y a través de un servicio de tele-traducción en el caso de llamadas en alemán, portugués, chino mandarín, ruso, árabe, rumano y búlgaro. En el resto de lenguas se ofrece la asistencia a través de un servicio de tele-traducción.

La accesibilidad del servicio para personas con discapacidad auditiva y/o del habla se garantiza a través de los siguientes medios:

- Teléfono de texto (DTS) a través del número 900 116 016.
- Servicio Telesor a través de la propia página web de Telesor (<https://www.telesor.es/>). En este caso se precisa conexión a Internet.
- Teléfono móvil o PDA. En ambos casos se necesita instalar una aplicación gratuita siguiendo los pasos que se indican en la página web de Telesor.

En este servicio se ofrece atención a todas las personas que tienen consultas relacionadas con casos específicos de violencia de género: mujeres víctimas de violencia de género, personas del entorno de una mujer víctima de este delito (familiares, amistades, vecinos, etc.), profesionales que están atendiendo a una mujer víctima de violencia de género o que conocen una situación de este tipo de violencia, etc.

La información que se facilita se refiere a los recursos y derechos disponibles para ti como víctima de este tipo de delito en materia de empleo, servicios sociales, ayudas económicas, recursos de información, de asistencia, acogida y asesoramiento jurídico.

En caso de recibir alguna llamada de emergencia, se deriva inmediatamente al 112 de la respectiva Comunidad Autónoma.

Si eres una víctima de violencia de género menor de edad, las llamadas que realices al Servicio 016 se derivarán al Teléfono ANAR de Ayuda a Niños y Adolescentes (900 20 20 10).

El Servicio de atención telefónica de la Fundación ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo) (900 20 20 10) es un servicio gratuito, confidencial y anónimo, disponible 24 horas durante todos los días del año, que consta principalmente de tres líneas de ayuda:

- Teléfono ANAR de Ayuda a Niños/as y Adolescentes, cuyo objetivo principal es ofrecer al niño/a o

adolescente que llama el apoyo y la orientación necesaria cuando tiene problemas o se encuentra en situación de riesgo.

- Teléfono ANAR del Adulto y la Familia, línea dirigida a aquellos adultos que necesitan ser orientados en temas relacionados con menores de edad.
- Teléfono ANAR 116000 para casos de menores desaparecidos (número armonizado de interés social de la Unión Europea para la atención de estos casos).

Desde este Servicio se derivarán al Servicio 016 las llamadas que realices si eres una mujer mayor de edad y víctima de violencia de género o una persona adulta que tiene conocimiento de un caso de este tipo de violencia.

¿Es gratis el apoyo a las víctimas?

Sí. El acceso a los servicios de asistencia y apoyo a las víctimas del delito, como las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito, es gratuito y confidencial y no se condiciona en ningún caso a la interposición previa de una denuncia.

¿Qué tipos de apoyo puedo recibir de los servicios o las autoridades estatales?

Puedes acudir a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito que se encuentran en todas las [Comunidades Autónomas](#), en prácticamente todas las capitales de provincia, e incluso en otras ciudades.

En las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito te ofrecerán una asistencia integral, coordinada y especializada a las víctimas como víctima del delito y darán respuesta a tus necesidades específicas en el ámbito jurídico, psicológico y social.

En particular, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito te informarán sobre los servicios especializados y recursos psicosociales y asistenciales disponibles, independientemente de que interpongas o no denuncia, y sobre cómo acceder a esos servicios.

También te facilitarán información sobre las medidas de asistencia y apoyo, tanto médicas como psicológicas o materiales disponibles y cuál es el procedimiento para obtenerlas, incluyendo, cuando sea necesario, información sobre las posibilidades de obtener un alojamiento alternativo.

Además, te asesorarán sobre cómo puedes efectuar la denuncia y el procedimiento para su interposición y la posibilidad de obtener asesoramiento y defensa jurídica y, en su caso, condiciones en las que pueda obtenerse gratuitamente.

Desde las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del delito podrán derivarte a los servicios especializados en el ámbito jurídico, psicológico y social, en función de tus necesidades, como, entre otros, a los servicios municipales, de bienestar social, de salud, de educación, laborales, Asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro, servicios psicosociales de la Administración de Justicia y, en el caso de que seas víctima de violencia de género, a las Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer y a las Unidades sobre la Mujer, existentes en cada comunidad autónoma y provincia.

¿Qué tipos de apoyo puedo recibir de organizaciones no gubernamentales?

Las Organizaciones no gubernamentales (ONG) pueden ofrecer apoyo a víctimas de delitos específicos a través del establecimiento de itinerarios personalizados en función de las necesidades y características de cada víctima. La función de asistencia incluye principalmente asesoramiento jurídico, información sobre los distintos recursos y ayudas existentes y apoyo psicológico y emocional.

■ Última actualización: 24/06/2025

El Estado miembro correspondiente realiza el mantenimiento de la versión de esta página en la lengua nacional. El correspondiente servicio de la Comisión Europea se encarga de las traducciones. Es posible que las traducciones aun no reflejen algunos de los cambios que la autoridad nacional competente haya hecho en la versión original. La Comisión Europea no asume ninguna responsabilidad con respecto a cualquier información o dato incluido o citado en este documento. Véase el aviso legal para las normas sobre derechos de autor aplicables en los Estados miembros responsables de esta página.