

[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 puedo contactar para recibir apoyo y asistencia?

Línea de ayuda a las víctimas

La línea nacional de ayuda a las víctimas de delitos y delitos leves (116-006) ofrece apoyo emocional, información sobre los derechos de las víctimas, información práctica y orientación sobre qué organismos y organizaciones pueden proporcionar más información, ayuda y apoyo.

La línea de ayuda es un servicio telefónico gratuito

disponible en croata y en inglés, todos los días laborables de 8:00 a 20:00.

La línea nacional de ayuda a las víctimas de delitos y delitos leves (116-006) es un servicio de apoyo general.

Más información en: <https://pzs.hr/>

Otras organizaciones especializadas de la sociedad civil también prestan apoyo y asistencia por teléfono a las víctimas de determinados delitos y a niños. Puede encontrar más información en el *sitio web* del [Ministerio de Justicia](#) croata, donde también puede consultar la lista de estas organizaciones por condado e información sobre las organizaciones de la sociedad civil incluidas en la Red de Apoyo y Cooperación para las Víctimas y los Testigos de Delitos (*Mreža podrške i suradnje za žrtve i svjedoke kaznenih djela*).

Lista de organizaciones que prestan asistencia jurídica y psicosocial a nivel nacional:

116 006	Línea de ayuda nacional para víctimas de delitos y delitos leves	Días laborables de 8:00 a 20:00
116 000	Línea de ayuda nacional para niños desaparecidos Centro para niños desaparecidos y víctimas de abuso	24 horas/7 días
116 111	Línea de ayuda para niños <i>Hrabri telefon</i>	Días laborables de 9:00 a 20:00
0800-0800	Línea de ayuda para padres <i>Hrabri telefon</i>	Días laborables de 9:00 a 20:00
0800 77 99	Número de emergencia para la trata de seres humanos Centro de asesoramiento para mujeres víctimas de violencia	Todos los días de 10:00 a 18:00
0800 55 44	Refugio para mujeres de Zagreb Número de emergencia para mujeres y niños víctimas de violencia	Días laborables de 11:00 a 17:00
0800 655 222	Línea de ayuda para mujeres <i>Ženska pomoć sada</i>	24 horas/7 días
0800 200 144	B.a.B.e., una asistencia jurídica gratuita para víctimas de violencia doméstica Centro de apoyo para víctimas de violencia sexual	Días laborables de 9:00 a 15:00
01 6119 444	Centro de derechos sexuales <i>Ženska soba</i> Ayuda psicológica	Días laborables de 10:00 a 17:00
01 48 28 888	Centro de ayuda psicológica TESA	Días laborables de 10:00 a 22:00
01 48 33 888	Línea de ayuda <i>Plavi</i> Asistencia jurídica gratuita	Días laborables de 9:00 a 21:00
01 4811 320	Consultorio jurídico de la Facultad de Derecho, Zagreb	Días laborables de 10:00 a 12:00, miércoles y jueves de 17:00 a 19:00

¿El apoyo a las víctimas es gratuito?

Sí.

¿Qué tipo de apoyo puedo recibir por parte de los servicios o autoridades estatales?

Los departamentos de apoyo a las víctimas y los testigos proporcionan:

1. apoyo emocional;
2. información sobre derechos;
3. información técnica y práctica para las víctimas, los testigos y sus familiares;
4. remisiones a instituciones y organizaciones de la sociedad civil especializadas en función de las necesidades de la víctima o el testigo.

Los departamentos de apoyo a las víctimas y los testigos de los tribunales de condado:

DEPARTAMENTOS DE APOYO A LAS VÍCTIMAS Y LOS TESTIGOS

	Dirección:	Europska avenija 7, 31 000 Osijek, Croacia
	Tel.:	031/228-500
Tribunal de condado de Osijek	Correo electrónico:	podrska-svjedocima@zsos.pravosudje.hr
	Dirección:	Žrtava fašizma 7, 51000 Rijeka, Croacia
	Tel.:	051/355-645
Tribunal de condado de Rijeka	Correo electrónico:	podrska-svjedocima-ri@pravosudje.hr
	Dirección:	Trg Ljudevita Posavskog 5, 44000 Sisak, Croacia
	Tel.:	044/524-419
Tribunal de condado de Sisak	Correo electrónico:	podrska-svjedocima-sk@zssk.pravosudje.hr
	Dirección:	Gundulićeva 29a, 21000 Split, Croacia
	Tel.:	021/387-543
Tribunal de condado de Split	Correo electrónico:	podrska-svjedocima-sk@zssk.pravosudje.hr
	Dirección:	Županijska 33, 32000 Vukovar, Croacia
	Tel.:	032/452-529
Tribunal de condado de Vukovar	Correo electrónico:	podrska-svjedocima-sk@zssk.pravosudje.hr
	Dirección:	Borelli 9, 23 000 Zadar, Croacia
	Tel.:	023/203-640
Tribunal de condado de Zadar	Correo electrónico:	podrska-svjedocima@pravosudje.hr
	Dirección:	Trg N.Š. Zrinskog 5, 10 000 Zagreb, Croacia
Tribunal de condado de Zagreb	Tel.:	01/4801-062

El Servicio de Apoyo a Víctimas y Testigos (*Služba za podršku žrtvama i svjedocima*) del Ministerio de Justicia croata:

- ofrece un sistema de apoyo a víctimas y testigos
- coordina el trabajo de los departamentos de apoyo a víctimas y testigos de los órganos jurisdiccionales
- ofrece a las víctimas, las partes perjudicadas o sus familiares información sobre la puesta en libertad del autor del delito (puesta en libertad incondicional o libertad vigilada)
- ofrece información sobre derechos y apoyo emocional a las víctimas y testigos del extranjero citados a declarar ante órganos jurisdiccionales croatas a través del mecanismo de asistencia jurídica internacional, y a las víctimas y testigos croatas citados a declarar en tribunales extranjeros a través de dicho mecanismo. El Servicio envía a las víctimas y testigos cartas informativas con datos de contacto
- recibe las solicitudes de indemnización de las víctimas de delitos, prepara los materiales para las reuniones del Comité de Indemnización de las Víctimas de Delitos (*Odbor za novčanu naknadu žrtvama kaznenih djela*) y ofrece asistencia en casos transfronterizos

¿Qué tipo de apoyo puedo recibir por parte de organizaciones no gubernamentales?

Según el tipo de organización y su competencia, hay diversos tipos de asistencia y apoyo disponibles: apoyo psicológico, emocional, jurídico, práctico, de alojamiento, médico, de seguridad y judicial.

Encuentre más información y la lista de estas organizaciones clasificadas por condado en el sitio web del [Ministerio de Justicia](#) croata.

En Croacia existen doce oficinas de libertad vigilada en fase de creación. El objetivo es añadir una dimensión humana a la ejecución de las sanciones penales, garantizar una reintegración más eficaz de los autores de delitos en la sociedad, y proporcionar asistencia a las víctimas, a las partes perjudicadas y a las familias de víctimas y autores del delito.

El Servicio Nacional de Libertad Vigilada participa en las preparaciones para reasentar a los autores de delitos en la comunidad una vez hayan sido puestos en libertad. Esto incluye ayudarles a encontrar alojamiento y trabajo y prepararlos, tanto a ellos como a las víctimas, a las partes perjudicadas y a las familias de las víctimas, para su puesta en libertad. Asimismo, este servicio también organiza la prestación de apoyo psicosocial a las víctimas, a las partes perjudicadas y a las familias de víctimas y a los autores del delito.

En caso de que el autor del delito que va a ser puesto en libertad esté cumpliendo condena por un delito sexual, contra la vida y la integridad física o por un delito violento, se exige que el Servicio Nacional de Libertad Vigilada informe a las víctimas, a las partes perjudicadas o a sus familias de manera apropiada y a la mayor brevedad.

Los datos de contacto de las oficinas de libertad vigilada individual y el Departamento de Libertad Vigilada del Ministerio de Justicia están disponibles [aquí](#).

Las víctimas de delitos pueden ponerse en contacto con la policía por correo electrónico policija@mup.hr o prevencija@mup.hr, o llamando al 192 (24/7) o al +385 1 3788 111.

■ Última actualización: 02/07/2025

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.