Co-funded by the
European Union

Pro.Vi – Protección de los derechos de las víctimas

Manual para profesionales

Co-funded by the
European Union

Este manual fue elaborado por:

Raffaele Bracalenti

Catia Isabel Santonico Ferrer

Svenja Heinrich

Catarina Ribeiro

Mariana Barbosa

Mafalda Santos

Raquel Matos

Joana Carneiro

Andreia Moreira

Mihaela Tomita

Roxana Ungureanu

Claudiu Schwartz

Adina Schwartz

María González Vázquez

José Prieto Lois

Vanja M. K. Stenius, Editor

Agradecemos especialmente a las siguientes organizaciones y personas cuya contribución y apoyo hicieron posible la elaboración de este manual:

Department of Juvenile Justice and Probation, Ministry of Justice, Italy; Department of Judicial Affairs, Ministry of Justice, Italy; State Attorney at the Juvenile Court of Naples; Ministry of Justice, Europe, and Consumer Protection of Schleswig-Holstein; Staatsanwaltschaft Kiel; Staatsanwaltschaft Lübeck; Staatsanwaltschaft Flensburg; Staatsanwaltschaft Itzehoe; Commission for Citizenship and Gender Equality (CIG), Portugal; Family Planning Association (APF), Portugal; Portuguese Association for Victim Support (APAV); Trofa City Council; Public Security Police from Porto; Romanian National Agency Against Human Trafficking; Secretaría Xeral da Igualdade (Xunta de Galicia); Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia; Unidad de Psicología Forense (Universidad de Santiago de Compostela); Ilustre Colegio de Abogados de A Coruña; Colexio de Educadoras e Educadores Sociais de Galicia; Colexio de Traballo Social de Galicia; Asociaciones de apoyo a víctimas de Galicia; Servicios de Atención a Víctimas de la Comunidad Valenciana, Cataluña, País Vasco y Cáceres.

Gemma Tucillo; Maria Casola; Donatella Donati; Lucia Jodice; Sonia Specchia; Antonio Sangermano; Maria Alessandra Ruberto; Anna Cau; Maria De Luzenberger Milnrnsheim; Claudia De Luca; Ciro Cascone; Sabrina Ditaranto; Angelo Gaglioti; Silvia Marzocchi; Emilia De Bellis; Emma Avezzu; Giuseppina Barberis; Mariagrazia Branchi; Ninfa Buccellato; Daniela Cuzzocrea; Maria Maddalena Leogrande; Eckart Müller-Bachmann; Jana Bewersdorff; Ulrike Stahlmann-Liebelt; Joachim Tein; Iris Stahlke; Stephanie Gropp; Sabine Schmidt; Stephanie Böttcher; Martina Görschen-Weller; Kirsten Reibisch; Bettina von Holdt; Hanna Falk; Jonna Ziemer; Matthias Plietsch; Manuel Albano; Paula Caldas, Rui do Carmo; Ana Castro Sousa; Patrícia Jardim; Nuno Teixeira; Celina Manita; Raquel Veludo; Sofia Magalhães; Filipa Ribeiro; Fernanda Costa; Ana Paula Ferreira; Sílvia Reis; Rita Fonseca; Carlos Peixoto; Joana Marmelo; Angelina Barbosa;Inês Nogueira; Daniel Marques.

A todos los/as oficiales de policía del "Gabinete de Atendimento e Informação à Vítima", PSP Oporto.

Un agradecimiento especial a todas las partes interesadas, víctimas, supervivientes y profesionales que participaron en el proyecto y lo hicieron posible.

El presente manual se elaboró en el contexto del proyecto "Pro.VI - Protección de los derechos de las víctimas", financiado por la Dirección General de Justicia y Consumidores de la Comisión Europea (JUST-AG-2017/JUST-JACC-AG-2017). Está coordinado por el Psychoanalytic Institute for Social Research (IPRS) en cooperación con la Asociación Consensus (España), la Universidade Católica Portuguesa (Portugal), la CJD (Alemania) y West Timisoara University (Rumania). El proyecto tiene por objeto contribuir al esfuerzo de la Unión Europea para promover el desarrollo un sistema eficiente de protección de las víctimas, mejorando las competencias de los y las profesionales del sistema de justicia y de justicia restaurativa a fin de apoyar a las víctimas de delitos, facilitando que las víctimas comprendan sus derechos y acced a ellos.

En las actividades del proyecto participan profesionales clave del proceso judicial y de los servicios de apoyo a las víctimas, con la convicción de que todo el personal del sistema de justicia y los servicios profesionales que trabajan con las víctimas de delitos deberian compartir la misma visión, estrategias y objetivos a fin de colaborar de manera eficaz y coherente. El proyecto tiene por objeto promover un diálogo continuo entre la práctica y la investigación académica, contribuyendo a un proceso de reflexión capaz de mejorar la calidad y la adecuación de los servicios e identificar las áreas que necesitan un estudio más profundo.

Las personas autoras han traducido y editado para mayor claridad citas de las entrevistas a víctimas y profesionales.

El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de las personas autoras, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.

Prefacio 7

Capítulo 1: El horizonte cultural de la Directiva de las Víctimas 8
¿Por qué una directiva para víctimas de delitos? 8
Reconocimiento de la víctima 9
Baja tasa de denuncias..... 10
La necesidad de repensar aspectos fundamentales de nuestros sistemas sociales 11
¿Qué necesitan las víctimas? 19
Conclusión 20
Capítulo 2: Primer contacto. Respuesta del sistema e intervenciones profesionales 22
Introducción 22
¿Qué derechos de las víctimas se aplican? 23
Profesionales implicados y ejemplos de buenas prácticas 30
La importancia de la comunicación en las intervenciones con la víctima 32
Seguridad de las víctimas, confidencialidad y protección de los derechos humanos 35
Cooperación interinstitucional y remisión a otros servicios 37
Conclusión 38
Capítulo 3: Asistencia psicosocial en el proceso penal..... 40
Introducción 40
¿Qué es la asistencia psicosocial?..... 41
Papel y función 42
Características del personal profesional y compensación económica 45
Lenguaje y comunicación con las víctimas 46
Otras consideraciones 48
Conclusión 50

Capítulo 4: Asistencia psicológica en el proceso penal 51
Introducción 51
¿Qué derechos se aplican? 51
Ley Española 4/2015 sobre el estatuto de las víctimas de delitos 52
¿Cuál es el papel del profesional de la psicología? 53
Intervención en la crisis 54
Asistencia psicológica proporcionada por Oficinas de Apoyo a Víctimas - ejemplos de España 56
Profesionales de la psicología como peritos judiciales. 57
Profesionales de la psicología como expertos/as en los Juzgados de Violencia de Género 58
Equipos psicosociales adscritos a los Juzgados de Menores 59
El papel de la psicología en el procedimiento penal 60
Conclusión 60
Capítulo 5: Colectivos vulnerables 61
Introducción 61
Tipos de colectivos vulnerables 62
Identificación de necesidades especiales 64
Servicios y protección especial 68
Víctimas extranjeras 70
Protecciones especiales en la práctica para víctimas vulnerables. El modelo español de asistencia psicológica 70
Conclusión 73
Capítulo 6: Evaluaciones individuales 75
Introducción 75
Evaluación: entrevistas de acogida 77
Trabajo con colectivos específicos 80
Conclusión 85
Anexo - Directiva Europea 2012/29/UE 86

Prefacio

El Manual Pro.Vi para profesionales tiene por objeto proporcionar a los/as profesionales tanto internos/as como externos/as al sistema de justicia penal (policías, fiscales, jueces, profesionales del trabajo social, profesionales de la psicología, servicios de apoyo a las víctimas) una visión de los avances en la protección de los derechos de las víctimas en lo que respecta a la aplicación de la ley, avances y prácticas innovadoras, así como orientación práctica para ayudarles en sus interacciones con las víctimas de delitos mediante la utilización de un enfoque sensible a las víctimas. En el Manual se tienen en cuenta todas las víctimas de delitos, incluidos personas adultas, menores y otros grupos vulnerables a los que se reconoce una protección y unos derechos específicos.

El Manual parte de los avances logrados mediante la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo del 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos. En la Directiva se reitera la necesidad de adoptar medidas adecuadas para garantizar los derechos de las víctimas y establecer un sistema de apoyo integral a las víctimas de delitos con arreglo a esas normas mínimas. La Directiva afirma el derecho de las víctimas de delitos a que se reconozca y respete su dignidad. Más concretamente, la Directiva establece que todas las víctimas deben ser tratadas con respeto y dignidad independientemente del tipo de delito, del lugar en el que se haya cometido, de quién sea la víctima, de dónde proceda o de los factores que hayan contribuido a esa situación. Todas las víctimas deben recibir apoyo inmediatamente después de la comisión del delito y ser objeto de seguimiento durante todo el tiempo que sea necesario. Al evaluar las necesidades, deben tenerse en cuenta todos los daños y el sufrimiento causados por el delito, además de los perfiles y las características de las víctimas. En última instancia, cada víctima es única y tiene un conjunto único de necesidades a las que deben adecuarse los servicios y apoyos. Responder a las necesidades de las víctimas significa considerarlas de manera individual con una respuesta única y ajustada a sus necesidades y circunstancias.

La Directiva asigna a toda persona que entre en contacto con una víctima la función de proporcionarle la adecuada información, apoyo y protección así como asistencia para participar en el procedimiento penal. La Directiva también indica una serie de medidas prácticas que deberían adoptarse en el sistema y en el trabajo profesional cotidiano con las víctimas, de modo que éstas estén protegidas contra la victimización secundaria y reciban apoyo en el proceso de recuperación de las consecuencias del delito. Además, exige a los/as profesionales de los distintos servicios que eviten todo perjuicio en lo que se refiere al contacto de la víctima con la policía y su participación en el proceso penal. Las víctimas deben poder acceder fácilmente a los servicios de asistencia, indemnización y apoyo. Más concretamente, las medidas previstas en la Directiva son aplicables a:

- Cuerpos y Fuerzas de Saguridad
- Sistema de Justicia penal
- Servicios de apoyo a víctimas

▪Servicios de justicia restaurativa

A pesar de los diferentes papeles que desempeñan los distintos servicios y profesionales, todos ellos deben enfocar su actuación a la protección de las víctimas al tratar con ellas.

Capítulo 1: El horizonte cultural de la Directiva de las Víctimas

¿Por qué una directiva para las víctimas de delitos?

"El delito constiuye un injusto contra la sociedad y una violación de los derechos individuales de las víctimas. Po ello, las víctimas de delitos deben ser reconocidas y tratadas de manera respetuosa, sensible y profesional, sin discriminación...". Considerando 9 de la Directiva de Víctimas.

Estas tres líneas conducen a una inversión total de la posición de la víctima en la sociedad y en el sistema de justicia, expresando el alcance revolucionario de la Directiva de Víctimas. La víctima pasa de ser sujeto pasivo de un delito, una entidad abstracta, titular del derecho legítimo lesionado por el delito cuya protección debe asegurar el Estado, a jugar un papel social con derechos que deben ser garantizados y promovidos. La víctima deja de aparecer como un objeto impersonal y se transforma en una persona con sus experiencias de sufrimiento, inseguridad y humillación.

Como reconoció Nils Christie en su obra de referencia de 1977 "Los conflictos como pertenencia"[1], las víctimas han perdido la titularidad de su caso, que queda bajo el dominio del Estado; las víctimas son vistas con fracuencia como instrumentos para proteger el poder del Estado. Solo en los últimos años el papel y los derechos de la víctima han adquirido un enfoque y un reconocimiento renovados en la legislación de la UE y nacional.

Nos hemos acostumbrado tanto a mantener a las víctimas fuera del proceso que tenemos dificultades para decirles lo que pueden hacer. En realidad, no pueden hacer nada. (Profesional, Italia)

La necesidad de neutralidad por parte del/a juez y la presunción de inocencia crean una situación en la que la ira, el sufrimiento o el deseo de venganza de la víctima, cuando están presentes, pueden considerarse como un peligro potencial para el proceso penal, en contra de los intereses del Estado. En la justicia penal moderna, el delito crea efectivamente un conflicto entre el Estado y la persona infractora que debe resolverse aportando estabilidad al orden social desequilibrado por el delito. Si bien en algunos Estados miembros de la UE se han adoptado medidas para rectificar esta situación e incluir

¿Qué has hecho por las víctimas? Este concepto aún no ha sido entendido. (Profesional, Italia)

[1] *Nils Christie, "Los conflictos como pertenencia", The British Journal of Criminology, Volumen 17, Edición 1, Enero 1977, Páginas1–15, https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjc.a046783*

a las víctimas, con demasiada frecuencia la justicia no actúa en nombre de la víctima sino de la sociedad.

La función de la víctima es prestar testimonio y participar en las actuaciones penales con procedimientos que garanticen la imparcialidad de las medidas que hayan de ser adoptadas por el sistema de justicia en relación con la persona infractora, en particular en lo que respecta a la aportación de pruebas que sean relevantes para la acción de la justicia, instrumentalizando así a la víctima. Esto no sólo significa que el dolor y el sufrimiento de la víctima quedan fuera de las salas de justicia, sino que también se atropella su dignidad e individualidad.

> *"Es importante reconsiderar a las víctimas y pensar en ellas como un verdadero sujeto procesal que también tiene derechos y espera que prevalezca la justicia". (Profesional, Portugal)*

La evolución, que ha permitido a las víctimas afirmarse como personas dignas de ser tratadas de manera respetuosa y sensible, y acogidas con todo su sufrimiento, no ha sido lineal. En un principio se trataba de víctimas de graves violaciones de valores sociales, como víctimas del terrorismo, de violencia doméstica o de género, así como de crímenes horribles capaces de captar la atención y el interés del público. Más tarde, las características de la víctima, su comportamiento y su relación con la persona infractora adquirieron relevancia, ya que se utilizaban para estigmatizar y culpar a la víctima mientras se mitigaba la responsabilidad de la persona infractora; ésta es una preocupación significativa en la persecución de delitos sexuales[2]. En definitiva, las víctimas estuvieron durante mucho tiempo abandonadas en una categoría vacía, sin atención, sin tratar sus necesidades específicas ni reconocerlas como socialmente relevantes[3]. La Directiva presenta a la víctima como nuevo/a ciudadano/a en el panorama social y trata de delimitar su perfil.

Reconocimiento de la víctima

Según la Directiva sobre las víctimas, se considera víctima de un delito a toda persona que sienta que ha sufrido un daño a causa de un acto que pueda ser considerado como delito, independientemente de que se denuncie o se presenten cargos. Hasta ahora han sido los sistemas de justicia los que, tras un proceso a menudo de larga duración, determinan si una persona es técnicamente la víctima de un delito. Esto sucede tras establecerse la veracidad

[2] *Ver por ejemplo http://criminal-justice.iresearchnet.com/crime/domestic-violence/victim-blaming-theory/*

[3] *Es importante reconocer que existen diferencias significativas entre los estados miembros de la UE en relación al reconocimiento y protección de los derechos de las víctimas antes y tras la Directiva 2012/29/UE. Véase Informe sobre la aplicación de la Directiva 2012/29/UE estableciendo normas mínimas sobre los derechos, apoyo y protección de las víctimas de delitos (2016/2328(INI)). 14.05.2018. Disponible en: https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2018-0168_EN.html#title1*

jurídica formal[4], o lo que esté más cerca de tal verdad. La Directiva de Víctimas introduce este elemento fundamental, o más bien el hecho de que para garantizar a alguien el derecho a definirse como víctima, y a recibir la atención y el apoyo que merece, no se le exige que demuestre que es víctima, ni siquiera que denuncie el delito. No es necesario completar un proceso que permita la certificación de la verdad. ¿Qué sentido tiene todo esto? ¿Por qué era necesario reconocer que alguien adquiere derechos en el momento en que dice "soy una víctima"?

> *Se debe considerar que una persona es una víctima independientemente de si se ha identificado, detenido, acusado o condenado al infractor…" (Considerando 19 Directiva 2012/29/UE)*

Baja tasa de denuncias

Aunque existen variaciones significativas en función del tipo de delito, estadísticamente sabemos que el número de víctimas que recurren a la justicia sólo representa una parte del total, lo que da lugar a la llamada cifra oscura del delito[5] [6]. Las investigaciones[7] demuestran que el número de delitos denunciados es notablemente inferior al que muestran las encuestas de victimización. La decisión de denunciar tampoco está vinculada necesariamente al daño causado, dada la baja cifra de delitos interpersonales como la violencia doméstica y los delitos

[4] *La verdad jurídica formal debe entenderse como distinta de la verdad sustantiva. Sumers define la "verdad jurídica formal" como "todo aquello que el buscador de hechos jurídicos (juez, jurados legos o ambos) encuentre como hecho, tanto si está de acuerdo con la verdad sustantiva como si no" (Summers, Robert S. "Verdad jurídica formal y verdad sustantiva en la búsqueda de hechos judiciales. Justificación de divergencias en casos particulares" (1999) Cornell Law Faculty Publications, folio 1186, p. 498.*

[5] *Ver https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/acref/9780199683581.001.0001/acref-9780199683581-e-2530*

[6] *Biderman, A., & Reiss, A. (1967). Explorando la "cifra oscura del delito". The Annals of the American Academy of Political and Social Science. 374(1), 1–15. https://doi.org/10.1177/000271626737400102*

[7] *Los datos de la encuesta sobre victimización ofrecen una visión muy diferente de la delincuencia en comparación con los datos oficiales. Las conclusiones de un estudio realizado en Italia en 2011 demuestran que solo el 34,7% se denunciaron, con variaciones significativas según el tipo de delito: casi todos los incidentes con motocicletas (99,3%) y automóviles (94,5%) se denunciaron, mientras que solo se informó de un pequeño número de intentos de robo o delitos más graves como la violencia doméstica y la violación. En la UE, las comparaciones, aunque problemáticas debido a las diferencias en las definiciones de los delitos, sistemas de notificación y otros factores, la encuesta sobre delincuencia y seguridad y la Colección Europea de Estadísticas muestran la falta de correlación entre los delitos notificados y los resultados de la encuesta sobre victimización, lo que demuestra que no reflejan con exactitud la tasa de delincuencia real (van Dilk, Jan, John van Kesteren, Paul Smit. Criminal Victimisation in International Perspective: Resultados clave de la encuesta ICVS 2004-2005 y del SCI de la UE.*
http://www.unicri.it/services/library_documentation/publications/icvs/publications/ICVS2004_05report.pdf
Maria Giuseppina Muratore, La misurazione del fenomeno della criminalità attraverso le indagini di vittimizzazione, p. 3 https://www.istat.it/it/files/2011/02/Muratore.pdf

sexuales[8]. Esto apunta a la necesidad de reflexionar sobre la capacidad de los sistemas de aplicación de la ley para hacer frente al sufrimiento y adoptar medidas para garantizar que la victimización no siga siendo una cuestión privada.También por ello llegar a la verdad jurídica formal no proporciona necesariamente una sensación de reparación o recuperación a las víctimas que, como señala la Directiva, son objeto con frecuencia de una mayor victimización o traumatización a través de su participación en el proceso penal.

Se ha de proteger a las víctimas de delito de la victimización secundaria y reiterada, asi como frente a la intimidación y de las represalias; han de recibir apoyo adecuado para facilitar su recuperación y contar con un acceso suficiente a la justicia.
(Considerando n. 9
Directiva 2012/29/UE)

La necesidad de reformular cuestiones fundamentales de nuestro sistema social

La Directiva de Víctimas reconoce que el tema de los derechos de las víctimas plantea cuestiones relativas a aspectos fundamentales sobre los que se construyen nuestro sistema social, cuestiones complejas que intentaremos presentar aquí.

Percepción de seguridad

La Directiva reconoce la necesidad de abordar las preocupaciones sobre las actitudes de la ciudadania hacia las Fuerzas del Orden y los sistemas de justicia, en lo que respecta a la capacidad de garantizar la protección social y la atención de las necesidades de las personas. Si bien existen importantes variaciones entre los Estados miembros de la UE, hay una preocupación considerable sobre la capacidad del sistema de justicia penal para atender a las preocupaciones de las víctimas y respetar su dignidad y necesidades, incluida la necesidad de sentirse seguras. El temor a la delincuencia es generalizado; no suele ser proporcional a los índices de delincuencia, y es el resultado de una dinámica social más compleja en la que no participan necesariamente las víctimas directas de delitos[9]. La seguridad -o la posibilidad de mantenerla– es una creencia dinámica construida socialmente que contribuye a la sensación de seguridada percibida por las personas y la comunidad. El papel de las Fuerzas de seguridad en la reducción del temor, el aumento de la sensación de seguridad y la respuesta a las necesidades de la víctima se ven obstaculizados, en última instancia, al enfocarse a la causa del delito o al desorden social, lo que da lugar al abandono efectivo de la víctima (por ejemplo, la policía tiende a perseguir a la presunta persona infractora en lugar de quedarse y atender a la víctima).

Por otra parte, cuando se denuncia el delito, el sistema de justicia, con sus complejos mecanismos de activación, lentitud de los procedimientos y resultado incierto, a menudo no

[8] *Agencia de Derechos Fundamentales. 05 Marzo 2014. Violencia contra las mujeres: una encuesta a nivel de la UE. Informe de resultados principales.Disponible en: https://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report*

[9] *Prieto Curiel, R., Bishop, S.R. Miedo al crimen: el impacto de las diferentes distribuciones de la victimización. Palgrave Commun 4, 46 (2018)https://doi.org/10.1057/s41599-018-0094-8*

logra satisfacer la necesidad de seguridad tanto individual como colectiva, debido a la reiteración de la conducta delictiva indicada anteriormente, aunque el delito no pueda calificarse de objetivamente grave.

Los sistemas de justicia no parecen ser ni eficaces ni eficientes para garantizar la rehabilitación de las pesonas infractoras, mientras que, como afirma el antropólogo francés Fassin, los sistemas de justicia penal son cada vez más punitivos[10].

Si el castigo no cumple su función, si la persona infractora sigue cometiendo delitos tras haber cumplido la pena, si las tasas de reincidencia siguen siendo altas, ¿cuál es el propósito de la Justicia? Tanto las víctimas como la sociedad plantean con frecuencia estas cuestiones, con más intensidad cuando se producen casos graves -como una violación o un asesinato por parte de alguien que acaba de salir de prisión- y captan la atención del público, ponen en tela de juicio el funcionamiento del sistema de justicia y suelen conducir a la exigencia de sentencias más duras[11]. En este contexto, la sensación de indignación que experimentan tanto la víctima como la comunidad, pone en cuestión la eficacia de todo el sistema y destaca la necesidad de comprender mejor las repercusiones y el significado del delito para las víctimas y la sociedad, así como la forma de desarrollar un sistema más acorde con las necesidades y preocupaciones de las víctimas. Sin embargo la sensación de seguridad es esencial para el bienestar de la comunidad y de la persona, lo que indica la necesidad de adoptar medidas para reducir el temor injustificado de la comunidad, mientras se realizan avances para asegurar que las víctimas puedan hacer frente al temor resultante del delito y reanudar una vida más normal (por ejemplo, reducir el temor de estar sola en el hogar después de un robo, que puede ser especialmente acusado para las mujeres o las personas ancianas que viven solas; proporcionar a las víctimas de violencia doméstica o de acoso la protección y el apoyo adecuados). En resumen, para mejorar la sensación de seguridad de la víctima y de la comunidad, ni tácticas más agresivas ni castigos más severos han dado las respuestas correctas. Esta es la razón por la cual la Directiva de la UE sobre las víctimas pide a todo el personal funcionario y profesional que traten a las víctimas con dignidad y les hagan sentir que su sufrimiento importa. En última instancia, la expresión de empatía hacia la víctima contribuye más a aumentar su sensación de seguridad y protección que las acciones que tienen por objeto endurecer la aplicación de la ley y la respuesta frente al delito.

Humillación de la víctima

En el sistema de justicia tradicional, la víctima sigue siendo "una invitada desconcertante" mientras el Estado y la persona acusada entablan un duelo para definir la culpabilidad. Nada indica que habrá justicia para la víctima. De hecho, el modelo de justicia que conocemos hoy

[10] Didier Fassin, Punire. Una passione contemporanea (Feltrinelli, Milano 2018), traducción de Lorenzo Alunni. La tesis de Fassin es que el mundo ha entrado en una "era de castigo" (pag. 9). Usando sus datos, Fassin trata de descubrir "de dónde viene nuestra idea del castigo" (pag. 57) e investiga «nuestro entendimiento de lo que significa castigar" (pag. 28) con la convicción de que el momento del castigo "como institución social es un dato eficaz para el análisis de la sociedad, los sentimientos que la atraviesan y los valores que aporta" (pag. 36)

[11] Ver e.g., Garland D., 1990. Castigo y sociedad moderna: Un estudio sobre teoría social. Chicago: University of Chicago Press

en día se centra principalmente en la relación entre el Estado y la persona acusada. El sistema actual debe entenderse como el resultado de un proceso -que comienza con la labor de Cesare Beccaria[12] durante el siglo XVIII y el desarrollo del principio acusatorio -para asegurar cierta apariencia de proporcionalidad y justicia para las personas acusadas, muchas de las cuales han sido y siguen siendo objeto de graves vulneraciones de derechos y de sentencias crueles en ausencia de lo que hoy consideraríamos un juicio justo. Sin embargo, "este progreso irreversible de civismo legal llevó a la marginación gradual de la víctima, una figura perturbadora que debía ser desarmada para buscar la paz entre las partes enfrentadas, mediante una sentencia que devolviera la estabilidad al orden social vulnerado por la infracción"[13].

En muchos casos, la víctima desaparece de hecho de la sala del tribunal, salvo cuando es llamada a declarar. No obstante, prestar testimonio y proporcionar información entraña sus propios riesgos, ya que expone a la víctima a un contrainterrogatorio, a su posible culpabilización y a una nueva victimización por parte de la persona infractora, lo que es más grave en los casos en que la víctima es especialmente vulnerable, como en supuestos de violación y violencia de género. Este potencial de revictimización dentro del sistema de justicia y su utilización como instrumento o peón de la acusación representa una de las principales cuestiones que la Directiva sobre víctimas trata de abordar y remediar[14].

El fracaso de la sociedad en el cuidado de la víctima

> *Las víctimas suelen decir "denunciamos el delito y luego nos dejan solas". Profesional, Italia)*

Las víctimas no solo se ven perjudicadas en los juzgados, sino que, en gran medida, también han sido excluidas por la sociedad. La responsabilidad de la sociedad hacia las víctimas aún no se ha reconocido. La paradoja en este caso es aún más evidente si se piensa en la frecuencia con que se destaca la responsabilidad de la sociedad en relación con la persona infractora (especialmente en el caso de menores) debido al papel asignado al entorno en la generación de comportamientos criminogénicos, en el marco de los estudios criminológicos y sociológicos, con la rehabilitación como resultado esperado del castigo. Ha sido bastante habitual no prestar atención a esta misma responsabilidad en relación con las víctimas, lo que ha dado lugar a una especie de estigmatización negativa de la víctima en muchos supuestos. Es frecuente que no sólo se les niegue su dignidad en favor de un enfoque centrado en la persona infractora en el juzgado, sino también en la sociedad, al carecer de medidas concretas de apoyo a las víctimas de delitos.

Históricamente, la visión de la víctima ha pasado de una cultura que tendía a verla con lástima o simpatía por el dolor que había experimentado, a otra que presta más atención a la

[12] *Ver "Un ensayo sobre crímenes y castigo", Cesare Beccaria (1764).*
[13] *Rossi, 2015, p. 3*
[14] *Debe hacerse notar que existen considerables diferencias entre los países de la UE en relación a la protección de las víctimas.*

responsabilidad de la sociedad hacia la persona infractora, buscando las causas del delito en entornos socialmente desfavorecidos y experiencias vitales traumáticas. Esto ha llevado a la necesidad de reformular el sistema penal y los establecimientos penitenciarios, dedicando mayor atención a la persona infractora. Al mismo tiempo, sin embargo, la víctima ha sido situada a distancia tanto dentro de la sociedad como en el sistema de justicia, más inclinados, en principio a favor de los derechos de la persona infractora. El reto consiste en encontrar un equilibrio entre el tratamiento justo de la persona acusada -tanto antes como después de la conclusión del proceso judicial- mientras se asegura que las víctimas reciban el apoyo y los servicios necesarios.

Los derechos establecidos en la presente Directiva sean de entender sin perjuicio de los derechos del infractor. El término "infractor" se refiere a la persona condenada por un delito. Sin embargo, a los efectos de esta Directiva, también hace referencia a los sospechosos y alos inculpados antes de que se haya reconocido de culpabilidad o se haya pronunciado lacondena, y se entiende sin perjuicio de la presunción de inocencia. (Considerando 12, Directiva 2012/29/UE)

Como se señala en la Directiva sobre víctimas, este enfoque en los derechos de la persona acusada sigue siendo primordial. El reconocimiento de la víctima no debe ir en detrimento de la presunción de inocencia y de las normas de procedimiento penal en que se basan los procedimientos de justicia penal en la UE.

¿Quién es responsable de la víctima?

Este desequilibrio de los sistemas de justicia penal en favor de la persona infractora plantea una cuestión que se aborda en la Directiva sobre las víctimas, aunque de manera implícita. La lógica sugiere que si el sistema de justicia no puede asumir la responsabilidad sobre las víctimas, entonces los sistemas de bienestar y de salud deben ocuparse de ellas. El sufrimiento y las repercusiones que el delito puede causar en la vida de la víctima son principalmente de orden social, psicológico y económico. El tema de la justicia se refiere a la justicia social, en la que la justicia penal es uno de sus componentes. La justicia social opera en beneficio de la víctima mediante una serie de mecanismos remunerativos, redistributivos y reparadores y da lugar a la activación de los correspondientes sistemas de apoyo que respondan a sus necesidades. Pero la Directiva no delega completamente en la sociedad la responsabilidad del cuidado de la víctima. El sistema de justicia penal debe atenderla, pues no hacerlo implica el debilitamiento del sistema de justicia en su totalidad. Por consiguiente, la Directiva pide al sistema de justicia penal que actúe de dos maneras. La primera consiste en asegurar que el primer contacto con el sistema de justicia, en particular con la policía al denunciar el delito, no sea una mera cuestión burocrática.

En muchos casos, sobre todo en el caso de delitos menos graves, cuando la víctima denuncia el delito, la policía lo registra como uno de los muchos hechos sociales que no tendrán consecuencias jurídicas (por ejemplo, es difícil que la denuncia del delito dé lugar a cargos, será difícil identificar a la persona infractora) o para los cuales la respuesta del sistema

jurídico, en los casos en que existe una respuesta, no satisface necesariamente a la víctima. Pero este primer contacto es fundamental no sólo para iniciar la investigación de manera eficaz y útil, sino también porque representa la primera y tal vez la única respuesta que la víctima tendrá del sistema de justicia. En el capítulo 2 se examina esta cuestión con mayor detalle.

No se pide a la policía que ejecute un mero acto burocrático en el momento de recibir una denuncia, ya que ese momento es lo más cerca que puede estar una persona de recibir justicia. De hecho, los estudios en este campo demuestran que los que los procedimientos adoptados por la policía suelen desempeñar un papel más importante en la satisfacción de las víctimas que los resultados del caso[15].

¿Que puede esperar la víctima del Sistema de justicia?

Aunque las víctimas no pueden entrar en la sala del juzgado para buscar venganza o lograr otros objetivos personales, tienen derecho a comprender lo que ocurre. Como miembros de la comunidad, las víctimas tienen derecho a verificar que la justicia se corresponda con las necesidades de la comunidad y con el restablecimiento del orden social, así como con sus necesidades individuales. Se puede pensar en la forma en que las comunidades más afectadas por los acontecimientos que han sacudido sus vidas diarias participan en los procedimientos para comprender cómo funciona la justicia y restablecer el sentido del equilibrio

Además de esta necesidad de justicia de la comunidad, la Directiva pide a los sistemas de justicia penal que garanticen que la víctima se sienta dignificada y no humillada cuando se encuentra en el juzgado y que se les dediquen espacios

Una víctima de un delito necesita muchas cosas. Primero, entender qué derechos y servicios están disponibles. Si no puede permitirse un abogado de confianza, debe disponer de servicios legales gratuitos. Luego hay servicios para la víctima. He visto todo tipo de víctimas que prefieren no denunciar el delito porque tienen miedo o porque no confían en el sistema de justicia o no pueden permitirse gastos extra además de los daños causados por el delito. Creo que los responsables políticos serios, si es que aún existen, deben crear servicios para las víctimas o buscar fondos para asegurarse que los servicios existentes funcionen. Si funcionan, se puede ir allí para buscar ayuda o para conseguir información (víctima de delito, Italia)

[15] *"Australia, Elliott y otros (2011) comprobaron que las víctimas que consideraban que los procedimientos policiales eran justos mostraban un mayor nivel de satisfacción. Esto indica que los procesos policiales desempeñan un papel más importante en la satisfacción de las víctimas que el resultado de los casos. Los autores también utilizaron el análisis cualitativo para indagar en las percepciones de los participantes acerca de la justicia procesal, y determinaron que el trato justo desde el punto de vista procesal era interpretado por las víctimas como prueba de que la policía las valoraba como miembros de la sociedad (mencionado por el 79,9% de los encuestados), que la policía era competente (mencionado por el 68. 2%) y digna de confianza (mencionado por el 53.64%), que se les ayudaba a recuperarse del delito (mencionado por el 40%) y que se les alentaba a volver a colaborar con la policía si fuese necesario (mencionado por el 21.82%)". Exploración sobre la interacción de las víctimas con el sistema de justicia penal: una revisión bibliográfica. Dr. Deirdre Healy, University College Dublin, Octubre 2019, pag. 18.*

separados a las víctimas (las medidas pueden incluir sala de espera específica, aparcamiento y entradas separados). Esto significa que las víctimas están presentes simbólica y físicamente en esos espacios, que se les otorga dignidad, es decir, que tienen que ser informadas, apoyadas y protegidas cuando participan en el procedimiento penal. Esto significa que merecen comprender las decisiones adoptadas en el caso.

La Directiva sobre las víctimas hace referencia explícita a la sensación de invisibilidad de las víctimas, de no ser reconocidas por el sistema de justicia cuando menciona que las autoridades responsables han de responder a las denuncias y solicitudes de las víctimas de manera respetuosa, sensible, profesional y no discriminatoria. Este contacto entre los organismos de aplicación de la ley y la víctima desempeña un papel importante en el proceso, ya que sirve para aumentar la confianza de la víctima en el sistema de justicia y reducir el número de delitos no denunciados (considerando n. 63)

¿Por qué las víctimas sufren victimización secundaria?

Cuando no se reconoce la dignidad de las víctimas, no se atribuye relevancia social a su sufrimiento, cuando las víctimas se someten a procedimientos y profesionales que pueden causarles más traumas, es precisamente en este momento cuando se produce el riesgo de victimización secundaria y reiterada, intensificando los efectos del trauma, y por tanto haciendo aún más compleja la situación de la víctima. Las víctimas tienden a experimentar el delito como un evento incomprensible y paradójico, potencialmente perjudicial para sus propios intereses y dignidad.

La persona que sufre las consecuencias del delito está expuesta al riesgo de sufrir victimización secundaria a causa de los procedimientos y reglas de la justicia penal. Esto puede ocurrir no sólo durante los contactos con las fuerzas de seguridad, en los encuentros con los profesionales de la abogacía y en el interior del juzgado, sino que también se pueden derivar de la duración de las actuaciones penales, que pueden no dar respuesta al delito hasta años después de que éste haya tenido lugar

Negación de la dignidad de las víctimas

Procedimientos policiales y de los cuerpos de seguridad

Quien acude a la policía como víctima es especialmente vulnerable a los procedimientos utilizados durante el contacto.

Durante el primer contacto con la policía, las víctimas no suelen sentir que se les considera como un miembro de la comunidad que debe ser protegido. Es posible que no sientan que tienen a alguien a quien recurrir o en quien confiar. Su angustia y sufrimiento puede no ser reconocido; la víctima corre el riesgo de ser "presionada" para obtener pruebas para el caso sin tener en cuenta el efecto que esto tiene en ella. Estos hechos minimizan la importancia de lo que ha ocurrido, pueden poner en duda la versión de la víctima o hacer que se sienta culpable o responsable de lo sucedido. La víctima puede estar sola al denunciar el delito a un/a agente de policía a pesar de encontrarse en un estado mental y/o físico deteriorado.

Las víctimas pueden tener dificultades para comprender y hacerse entender y no recibir asistencia, lo que significa que la policía y demás personal de primer contacto deben estar especialmente atentos a las necesidades y al estado de las víctimas. Esto ocurre especialmente en el caso de colectivos vulnerables como menores, migrantes, personas objeto de trata y personas con discapacidad, que son los más necesitados de protección.

El factor subyacente más común que impide que estos colectivos se atrevan a seguir adelante es una relación de abuso de poder mantenida por las personas autoras del delito sobre la víctima, así como la naturaleza personal de ciertos delitos. La baja tasa de denuncias también puede deberse a factores sociales tales como la percepción sobre la policía, el status socioeconómico y el temor de la víctima a ser culpabilizada[16].

Procedimientos de justicia penal

Las víctimas de delitos pueden experimentar una pérdida de dignidad en los juzgados debido al enfoque de la justicia penal centrado en el delito. En las causas penales se convoca a la víctima como testigo en la fase de investigación preliminar, para que aporte elementos para delimitar los hechos que constituyen un delito y para ser oída durante el juicio. Al mismo tiempo, los juzgados no suelen estar diseñados para acoger y proteger a la víctima y el diseño de los espacios a menudo no se corresponde con la necesidad de prever espacios separados para las víctimas y las personas acusadas.

El papel de la víctima se limita al proceso de justicia penal, es decir, el proceso de determinación de la responsabilidad y culpabilidad de la persona infractora, la sentencia, ejecución de sentencia y las medidas posteriores a la puesta en libertad, generalmente destinadas a promover la rehabilitación y, en casos limitados[17], a proteger a la víctima y a la sociedad en general. En este sentido, el sufrimiento intrínseco a cualquier experiencia de victimización se subordina al delito cometido, a la determinación de la culpabilidad y a la elección de la sentencia adecuada.

> *A veces es más importante tener una respuesta inmediata que pasar por el proceso. No podemos intervenir después de tres años. Tenemos que hacerlo de inmediato y dar a la víctima algo que no le haga sentirse como una víctima dos veces. (Participante, Italia)*

[16] *Yoon, Seokhee, "¿Por qué no denuncian las víctimas?: La influencia del cinismo de la policía y el sistema de justicia penal sobre la cifra oscura del delito" (2015). CUNY Academic Works.*
https://academicworks.cuny.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2209&context=gc_etds

[17] *Algunos estados de los Estados Unidos tienen leyes que exigen que se informe a la víctima y/o al público sobre la residencia del infractor. De igual manera puede prohibirse a algunos tipos de infractors que vivan en determinadas zonas (por ejemplo, puede que no se permita a los pedófilos vivir cerca de escuelas). Sin embargo, las leyes de protección de la vida privada en Europa no permiten estetipo de notificación pública. Véase Dubber, Markus D. y Tatjana Hörnle, Eds. 2014. Manual de Derecho Penal de Oxford. Oxford: Oxford University Press.*

La información que la víctima recibe tanto en relación con las actuaciones como con sus derechos suele facilitarse en un lenguaje técnico o jurídico difícilmente comprensible y que se comunica por conductos más preocupados por la corrección formal de la información que por la capacidad de la víctima para comprender su significado (quién trabaja en el caso y dónde, y qué oportunidades y servicios están disponibles). Con demasiada frecuencia, el sistema pide a quienes suelen estar en condiciones frágiles y desconocen el funcionamiento del sistema que comprendan, traduzcan y se orienten sin ninguna ayuda. Abordar esta preocupación representa un punto central de la Directiva sobre las víctimas y de las respuestas a la misma, como la prestación de asistencia psicosocial en Alemania (véase el capítulo 3) y las oficinas de apoyo a las víctimas en España (véase el capítulo 4).

A las víctimas les puede resultar difícil comprender y hacerse entender durante las actuaciones penales (por razones lingüísticas o de otro tipo) y no necesariamente reciben asistencia. En estos casos, la víctima no tiene garantizado el derecho a ser escuchada, a decir lo que ha sucedido, a expresar su dolor por lo que le ha sucedido a ella o a otras personas.

En el capítulo 3, relativo a la asistencia psicosocial en los procedimientos penales, se explica la importancia de abordar esta cuestión y se ofrece un marco para hacerlo. Las víctimas pueden sufrir victimización secundaria y reiterada, pueden quedar solas y no estar protegidas contra la intimidación o las represalias, incluido el riesgo de daños emocionales o psicológicos. Es posible que tengan que entrar en contacto con la persona sospechosa o autora del delito en el Juzgado o en la Comisaría de policía.

Es posible que tengan que participar en una audiencia pública, exponiendo su situación a los miembros de la comunidad, o que se les someta a repetidos interrogatorios, exámenes médicos y a la divulgación innecesaria de información sobre su vida privada no relacionada con el delito. Todas estas acciones tienen el potencial de socavar la dignidad de la víctima.

La sociedad y el fracaso de los sistemas de apoyo

La mayoría de los países sólo tienen servicios de atención para algunos tipos de víctimas, tales como víctimas de violencia de género y menores. Otras víctimas se encuentran con frecuencia solas para afrontar las secuelas del delito.

Por tanto, se pide a las víctimas que busquen respuestas a sus necesidades y que se muevan por sí mismas. Con frecuencia se pide a las víctimas que consulten a los diferentes servicios sin ningún tipo de apoyo u orientación en el cambio de un servicio a otro. Incluso cuando se dispone de estos servicios de atención, es posible que el personal profesional no tenga las aptitudes o los conocimientos necesarios para trabajar con las víctimas de manera respetuosa, sensible y no discriminatoria, con lo que se reduce la capacidad de identificar sus necesidades y establecer medidas de protección adecuadas. También se suele pedir a la víctima que cuente su historia varias veces, repitiéndola a diferentes profesionales que no trabajan en un sistema coordinado. Esta repetición no sólo puede ser traumática en sí misma, sino que inevitablemente da lugar a diferencias en la narración, pudiendo ser objeto de contrainterrogatorio y escrutinio por parte de la defensa y de otros operadores del sistema de justicia que trabajan para determinar la veracidad de sus declaraciones.

El capítulo 4 abarca la asistencia psicológica en todas las etapas y demuestra cómo se puede prestar el apoyo necesario a todas las víctimas de delitos, utilizando los progresos recientes en España como ejemplo de la labor interinstitucional en la que participan el sistema de justicia y los servicios de salud mental.

¿Qué necesitan las víctimas?

Las víctimas que sienten que han sufrido un daño necesitan recibir una respuesta lo antes posible. Aunque no todas respondan de la misma manera a los acontecimientos que amenazan sus derechos y libertades, existe una necesidad generalmente universal de sentirse aceptadas y tener a alguien que escuche el relato de su dolor y sufrimiento. La Directiva sobre las víctimas indica que las víctimas tienen una "necesidad inmediata" que no puede ser satisfecha ajustándose exclusivamente al marco temporal del sistema de justicia. Esas necesidades, que exigen una respuesta inmediata, incluyen necesidades psicológicas, médicas y sociales.

Alguien que escuche

La experiencia de victimización suele generar una sensación de ira que puede ir acompañada de miedo y ansiedad[18]. Este sufrimiento de la víctima debe, ante todo, expresarse y compartirse con alguien que escuche en un contexto de apoyo antes y con independencia de la investigación del delito o de que se le asigne especialista.

Este apoyo inicial debe hacerse de manera empática, respetuosa y sensible para permitir que la persona se exprese sin vergüenza. Esto se aplica a todos los contextos que establecen el primer contacto con la víctima.

¿Qué significa escuchar a la víctima? Significa reconocer la dignidad en su dolor, significa trabajar en armonía con su desorientación y sufrimiento, saber cómo hacerlo sin causar daño, contener la ira, el sentido de la humillación, e interactuar con este dolor sin trivializarlo o estimular el deseo de venganza.

Es necesario atender a todas las víctimas porque todo delito, incluso el que parece mínimo, puede dejar heridas profundas. **La Directiva de Víctimas no crea una jerarquía de delitos, sino que pide a quienes trabajan con las víctimas que creen un contexto en**

[18] *Las investigaciones indican que alrededor del 25% de las víctimas de delitos violentos informaron de niveles extremos de angustia, incluyendo depresión, hostilidad y ansiedad (Norris y otros, 1997). Otro 22% a 27% informó de problemas moderados a graves. Esto significa que alrededor del 50% de las víctimas de crímenes violentos reportaron angustia de moderada a extrema. El cuadro 1 muestra las reacciones que los investigadores y teóricos han observado en las víctimas de delitos. Los trabajadores también pueden reconocer estas reacciones en los amigos y la familia de la víctima, ya que el delito afecta a la familia y los amigos, la escuela, el trabajo y la comunidad en general (Burlingame y Layne 2001)" en "Trabajo con víctimas de delitos. Un manual que aplica la investigación a la práctica clínica"(Segunda edición), Departamento de Justicia del Gobierno del Canadá.* https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/res-rech/p7.html

el que la persona que ha sido objeto de un delito pueda encontrar el espacio y el tiempo necesarios para hacer frente al impacto del delito en su vida.

Orientación

La víctima necesita ser guiada hacia los servicios que puedan responder a sus necesidades específicas en relación con el trauma experimentado, el daño a su salud y patrimonio, y los procedimientos a seguir para reclamar sus derechos. La víctima ha de recibir información clara y adecuada que pueda comprender y que le permita tomar decisiones. Debe poder recibir asistencia para acceder a los servicios y al sistema de justicia, y recibir apoyo en su esfuerzo por que se reconozca como delito el mal que ha sufrido. No se puede esperar a que la víctima se desplace sola por el sistema de justicia y los servicios en su esfuerzo por encontrar respuestas a las múltiples preguntas y dudas que pueda tener. Sin apoyo en la fase inmediatamente posterior al delito, la incapacidad de encontrar respuestas puede traducirse en una sensación de impotencia, lo que lleva a la víctima a encerrarse en su dolor y hace aún más difícil que pida ayuda.

Asistencia y protección

Cuando una víctima entra en el proceso de justicia penal, lo que para la Directiva de Víctimas significa el momento en que denuncia el delito, debe sentir que su sufrimiento no se minimiza y que su presencia importa más allá de su utilidad para la investigación y acusación. Deben sentir que reciben una atención constante, dentro de los espacios y procedimientos en los que se ven involucradas, para sentir que su dignidad es reconocida. Deben ser capaces de comprender, ser comprendidas y obtener toda la información necesaria para tomar decisiones informadas con respecto a su participación en el proceso penal. La víctima tiene que poder establecer una relación de confianza con los/as jueces y el personal del juzgado y sentirse protegida cuando se le pida que participe activamente en el proceso, por ejemplo, cuando testifique, evitando el contacto con la persona investigada/acusada. En última instancia, los procedimientos y el tratamiento reservados a la víctima no deben causar daños ulteriores.

Es necesario apoyar a la víctima en su esfuerzo por comprender lo que está sucediendo. Dado que la experiencia en la sala de juicios puede ser muy desagradable para la víctima por diversas razones, es importante que esté preparada para afrontar la experiencia en el juzgado. La víctima necesita saber lo que puede suceder, saber qué dificultades puede encontrar y de qué manera puede encontrarse en crisis cuando esté en la sala del juzgado. Lo importante no es el tipo de delito, sino las características que hacen que la víctima sea más o menos capaz de manejar la situación, lo que constituye una prueba importante en su vida y una prueba para la conclusión satisfactoria del proceso.

Conclusión

La transposición de la Directiva sobre las víctimas ha contribuido a introducir cambios importantes en el tratamiento y la protección de las víctimas de delitos, si bien con distintos niveles de protección y servicios en los Estados miembros de la UE. Se han logrado avances notables y, sin embargo, queda mucho por hacer para cambiar no sólo la política y la práctica,

sino también la cultura, tanto en el sistema de justicia penal como en la sociedad en general. En los capítulos siguientes se abordan los cambios que pueden emprenderse en el sistema de justicia penal y en los servicios para las víctimas.

El capítulo 2 se centra en uno de los puntos más determinantes de la protección de las víctimas -el primer contacto-, que puede considerarse que establece el marco para todos los contactos y servicios futuros, y subraya la importancia de utilizar un enfoque individualizado y sensible con todas las víctimas. A continuación, en los capítulos 3 y 4 se examinan algunas complejidades del trabajo con las víctimas y los colectivos que necesitan asistencia psicosocial y psicológica, asegurándose de que reciban el apoyo y la asistencia necesarios, sobre la base de los avances en el desarrollo de servicios en Alemania y España respectivamente. En el capítulo 5 se abordan las necesidades especiales de los colectivos vulnerables, mientras que en el capítulo 6 se ofrece orientación sobre la realización de evaluaciones individuales con consideraciones especiales para los colectivos o personas vulnerables.

Capítulo 2: Primer contacto. Respuesta del sistema e intervenciones profesionales

Introducción

El proceso de protección de las víctimas comienza cuando la víctima, sus familiares o amistades exploran los servicios disponibles en busca de información, protección o apoyo que pueda ser de ayuda para hacer frente a las experiencias de victimización en cuestión. Este tipo de intervención de primera línea con las víctimas está garantizado predominantemente por organizaciones públicas y privadas sin animo de lucro que tienen por objeto promover la igualdad de género, los derechos humanos y la lucha continua contra todas las formas de violencia y discriminación. Por ello, la eficacia de estas intervenciones de primera línea depende de ciertos aspectos clave (entre los que destacan el conocimiento de la experiencia de victimización y el reconocimiento de la necesidad de apoyo o intervención) que deben ser reforzados y desarrollados por los servicios de apoyo mencionados. No se puede subestimar la importancia de estas intervenciones de primera línea[19].

El conocimiento especializado sobre la victimización y sus repercusiones en la persona es esencial para los servicios de apoyo a las víctimas, los departamentos de policía, el sistema judicial y los servicios de salud, a fin de reducir al mínimo los efectos negativos experimentados por la víctima. Esto incluye tanto los efectos directos causados por el delito como los efectos de la participación en el sistema de justicia. Este potencial de victimización ulterior por parte del sistema de justicia penal apunta a la necesidad de intervenciones sensibles a las víctimas que protejan sus derechos y su bienestar.

La primera aproximación a las víctimas puede incluir un solo contacto o comprender varias intervenciones. En ambos casos, el servicio debe basarse en el conocimiento de la situación y los recursos de la víctima, en una evaluación de las necesidades inmediatas de la persona y en la transmisión de información sobre sus derechos, los servicios disponibles, las protecciones y el procedimiento penal. Los/as profesionales deben estar bien formados en las áreas especializadas, así como en las habilidades relacionales, emocionales y de comunicación que les permitan brindar una atención adecuada e integral a las víctimas.

Estas intervenciones deben planificarse y ejecutarse de modo que se evite la superposición o duplicación, contribuyendo así no sólo a la asignación eficaz de recursos, sino también a la disminución de la victimización secundaria. Además, los servicios deben ser sensibles a la cuestión temporal, dando respuestas inmediatas o a la mayor brevedad posible.

Para abordar el primer contacto con las víctimas, el presente capítulo tiene por objeto:

- Concienciar sobre la importancia de informar a las víctimas sobre sus derechos y los servicios de apoyo disponibles

[19] *CIG. (2016). Guia de Requisitos Mínimos de Intervenção em Situações de Violência Doméstica e Violência de Género. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género.*

- Promover un enfoque apropiado para trabajar con las víctimas de delitos, en particular en el primer contacto, destacando la importancia de un modelo de comunicación eficaz basado en el respeto, la empatía, la competencia, el rigor y la seguridad
- Destacar el poder de la cooperación con otros servicios u organismos y la importancia de remitir a las víctimas a servicios más especializados
- Promover la puesta en marcha de protecciones especiales para las víctimas que pertenezcan a los colectivos más vulnerables.

¿Qué derechos de las víctimas se aplican?

Una serie de derechos protegen a las víctimas desde el primer contacto con el sistema judicial y de protección. Estos derechos están diseñados para protegerlas como víctimas de delitos e incluyen: el derecho a la información, el derecho a comprender y ser comprendida, el derecho a acceder a los servicios de apoyo, el derecho a ser escuchada y, por último, el derecho a la protección desde el primer contacto hasta el final del proceso[20]. Examinemos ahora más a fondo la forma en que estos derechos deben aplicarse y ponerse en práctica durante el primer contacto de la víctima, tal como se establece en la Directiva Europea 2012/29/UE.

"...es nuestro papel hacer cumplir los derechos que tienen estas víctimas, ¿no es así? Tiene mucho que ver con esto, la víctima no sabe que es su derecho, pero nosotros sabemos que debemos hacer valer estos derechos y debemos pedirlos..." (Entrevista a professional, Portugal)

El derecho a la información

Toda víctima tiene derecho a ser informada de sus derechos, así como a recibir información sobre todas las actuaciones pertinentes durante el proceso penal. Las víctimas deben recibir esta información durante el primer contacto con el sistema, ya sea con la policía, los servicios de apoyo a las víctimas o el sistema de salud. Se trata de asegurar que entiendan en qué punto del proceso se encuentran y los siguientes pasos que deben seguir. La obtención de esta información ayuda a la víctima a integrar su propia experiencia de victimización y a aumentar su sentido de control sobre la situación. De esta forma se empodera a las víctimas, permitiéndoles sentirse más seguras y protegidas por el sistema judicial:

"(...) hay una cuestión que nos parece muy importante: es el hecho de que tengan información concreta sobre sus derechos y deberes. Y, esencialmente, los derechos legales, porque hay ciertas situaciones que sólo se resolverán a través del sistema judicial (...) una mujer informada es una mujer empoderada, porque tiene más información, sabe a dónde ir, conoce perfectamente el tiempo que esto lleva, pueden tener una estrategia de protección mucho mejor. Si no tienen la información todo es más complicado". (Entrevista a profesional, Portugal)

[20] *Ver anexo con la Directiva completa.*

Capítulo 2 , Artículo 4

Derecho a recibir información desde el primer contacto con una autoridad competente

1. Los Estados miembros garantizarán que se ofrezca a las víctimas la información que se enuncia a continuación, sin retrasos innecesarios, desde su primer contacto con la autoridad competente, a fin de que puedan acceder al ejercicio de los derechos establecidos en la presente Directiva:

a) El tipo de apoyo que podrán obtener y de quién obtenerlo, incluida, si procede, información básica sobre el acceso a atención médica, cualquier apoyo de especialistas, incluido el apoyo psicológico, y alojamiento alternativo;
b) Los procedimientos de interposición de denuncias relativas a infracciones penales y su papel en relación con tales procedimientos;
c) El modo y las condiciones en que podrá obtener protección, incluidas las medidas de protección;
d) El modo y las condiciones para poder obtener asesoramiento jurídico, asistencia jurídica o cualquier otro tipo de asesoramiento;
e) El modo y las condiciones para poder acceder a indemnizaciones;
f) El modo y las condiciones para tener derecho a interpretación y traducción;
g) Si residen en un Estado miembro distinto de aquel en el que se ha cometido la infracción penal, las medidas, procedimientos o mecanismos especiales que están disponibles para la defensa de sus intereses en el Estado miembro en el que se establece el primer contacto con una autoridad competente;
h) Los procedimientos de reclamación existentes en caso de que la autoridad competente actuante en el marco de un proceso penal no respete sus derechos;
i) Los datos de contacto para las comunicaciones sobre su causa;
j) Los servicios de justicia reparadora existentes;
k) El modo y las condiciones para poder obtener el reembolso de los gastos en que hayan incurrido como resultado de su participación en el proceso penal.

2. La extensión o detalle de la información enunciada en el apartado 1 podrá variar dependiendo de las necesidades específicas y las circunstancias personales de la víctima, y el tipo o carácter del delito. Podrán facilitarse también detalles adicionales en fases posteriores, en función de las necesidades de la víctima y de la pertinencia de esos detalles en cada fase del procedimiento.

El derecho a entender y ser entendido

Además del derecho a la información mencionado anteriormente, la víctima tiene derecho a comprender toda la información que se le proporcione, así como el derecho a ser comprendida adecuadamente por todos los servicios con los que entre en contacto. Estos derechos se basan en la premisa de que tanto la comunicación con la víctima como el ***lenguaje utilizado deben ser claros, objetivos y ajustados a su perfil y necesidades***. Los servicios que están en contacto con las víctimas, especialmente al principio, deben ser receptivos y conscientes de estas cuestiones, prestando atención a la forma en que transmiten la información y, sobre todo, confirmar que la víctima ha entendido todo lo que se le ha dicho. Con excesiva frecuencia la información se transmite en un período de tiempo corto, de manera apresurada y con estímulos externos que pueden perturbar la atención de la víctima. Cuando un/a profesional está con una víctima, es importante que toda la atención se centre en ella para que el servicio se ajuste a sus necesidades, asegurándose de que los servicios sean tan adecuados y personalizados como sea posible.

Esto implica, naturalmente, que si la víctima no puede hablar o no comprende el idioma del país, tiene derecho a la interpretación y la traducción de los documentos y material escrito relevantes. Estos servicios deben ser accesibles y estar preparados para ayudar a las víctimas a comprender toda la información proporcionada de manera objetiva y clara.

Capítulo 2, Árticulo 3
Derecho a entender y ser entendido

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas adecuadas para ayudar a las víctimas para que entiendan y puedan ser entendidas desde el primer momento y durante toda actuación necesaria frente a cualquier autoridad competente en el contexto de los procesos penales, incluyéndose el caso de que dichas autoridades les faciliten información.
2. Los Estados miembros garantizarán que las comunicaciones con las víctimas se hagan en lenguaje sencillo y accesible, oralmente o por escrito. Estas comunicaciones tendrán en cuenta las características personales de la víctima, incluida cualquier discapacidad que pueda afectar a su capacidad de entender o de ser entendida.
3. Salvo que fuera contrario a los intereses de la víctima o perjudicara al curso del proceso, los Estados miembros permitirán que las víctimas vayan acompañadas de una persona de su elección en el primer contacto con una autoridad competente, cuando, debido a la incidencia del delito, la víctima requiera

El derecho a ser oída

En todas las fases del procedimento penal, la víctima tiene derecho a ser oida en un entorno informal y reservado que le permita ser una figura activa y presente en todo momento. Dar voz a las víctimas debería ser uno de los principales objetivos de los/as profesionales que participan en este proceso. Sólo así se podrá comprender la perspectiva de la víctima y actuar de acuerdo con sus necesidades específicas. Algunos estudios[21]/[22]muestran que cuando las víctimas sienten que se les escucha, y que sus experiencias se validan, tienden a cooperar de manera más implicada y efectiva. Las víctimas se sienten más seguras y confían más en los servicios de apoyo cuando sus experiencias son valoradas, lo que hace menos probable que se retiren a lo largo del proceso.

Derecho a ser oída

1. Los Estados miembros garantizarán a la víctima la posibilidad de ser oída durante las actuaciones y de facilitar elementos de prueba. Cuando una víctima menor haya de ser oída, se tendrán debidamente en cuenta la edad y la madurez del menor.

2. Las normas de procedimiento en virtud de las cuales las víctimas pueden ser oídas y pueden presentar pruebas durante el proceso penal se determinarán en el Derecho nacional.

El derecho a acceder a los servicios de apoyo

Todas las víctimas tienen derecho a acceder a los servicios de apoyo, independientemente del delito que hayan sufrido o de que haya sido denunciado o no.

La víctima tiene derecho, desde el primer contacto, a ser orientada por los organismos adecuados que puedan darle el apoyo que necesita, antes, durante y después del proceso penal. Estos servicios incluyen, entre otros, asistencia jurídica; apoyo psicológico, emocional y social; deben empoderar a las víctimas; aclarar las dudas que puedan tener; ayudarlas, informarlas y asesorarlas, así como remitirlas a un centro de acogida (si es necesario). Estos servicios deben ser gratuitos y confidenciales.

[21] *Kunst, M., Popelier, L., & Varekamp, E. (2014). Satisfacción de las víctimas con el sistema de justicia penal y recuperación emocional. Trauma, Violencia y Abuso, 16(3), 336-358. https://doi.org/10.1177/1524838014555034*

[22] *Wemmers, J. (2013). Experiencias de las víctimas en el sistema de justicia penal y su recuperación de la delincuencia. Revista Internacional de Victimología, 19(3), 221-234 https://doi.org/10.1177/0269758013492755*

Capítulo 2, Articulo 8 Derecho de acceso a los servicios de apoyo a las víctimas

1. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas, de acuerdo con sus necesidades, tengan acceso gratuito y confidencial a servicios de apoyo a las víctimas que actúen en interés de las víctimas antes, durante y por un período de tiempo adecuado después de la conclusión del proceso penal. Los familiares tendrán acceso a los servicios de apoyo a las víctimas en función de sus necesidades y del grado de daño sufrido como resultado de la infracción penal cometida contra la víctima.
2. Los Estados miembros facilitarán la derivación de las víctimas, por parte de la autoridad competente que recibiera la denuncia y por otras entidades pertinentes, a los servicios de apoyo a las víctimas.
3. Los Estados miembros tomarán medidas para establecer servicios de apoyo especializado gratuito y confidencial adicionales a los servicios generales de apoyo a las víctimas o como parte de ellos, o para posibilitar que las organizaciones de apoyo a las víctimas recurran a las entidades especializadas existentes que prestan ese apoyo especializado. Las víctimas, en función de sus necesidades específicas, tendrán acceso a tales servicios y los familiares tendrán acceso según sus necesidades específicas y el grado de daño sufrido a consecuencia de la infracción penal cometida contra la víctima.
4. Los servicios de apoyo a las víctimas y cualquier servicio de apoyo especializado podrán establecerse como organizaciones públicas o no gubernamentales, y podrán organizarse con carácter profesional o voluntario.
5. Los Estados miembros garantizarán que el acceso a los servicios de apoyo a las víctimas no dependa de que la víctima presente una denuncia formal por una infracción penal ante una autoridad competente

El derecho a la protección

Las víctimas tienen derecho a ser protegidas contra actos de represalia, intimidación y que puedan poner en peligro su integridad física, su bienestar emocional, su dignidad o su vida. Esta protección está presente desde el primer contacto con los servicios de apoyo. Las medidas de protección son el resultado de la evaluación individual de la víctima, ajustando estas medidas a sus necesidades específicas:

"(...) la intervención viene en ese sentido, tratamos de identificar el riesgo y tratamos de identificar las necesidades, encontrar recursos y respuestas a esas necesidades y diseñar planes de intervención individuales con cada mujer que pasa por todo lo que podemos imaginar, ¿verdad? Y la protección, es de hecho, el tema que más nos preocupa (...)" (Entrevista a profesional, Portugal)

Capítulo 4, Artículo 18. Derecho a la protección

Sin perjuicio de los derechos de la defensa, los Estados miembros velarán por que se dispongan medidas para proteger a las víctimas y a sus familiares frente a la victimización secundaria oreiterada, la intimidación o las represalias, incluido el riesgo de daños emocionales o psicológicos, y para proteger la dignidad de las víctimas durante la toma de declaración y cuando testifiquen. Cuando sea necesario, esas medidas podrán incluir también procedimientos establecidos en el Derecho nacional para la protección física de las víctimas y sus familiares.

El papel de los/as profesionales que atienden a las víctimas y protegen sus derechos

Dada la naturaleza exigente y la responsabilidad que tienen los/as profesionales al interactuar con las víctimas de delitos desde el primer contacto, es necesario que tengan la cualificación adecuada para sus respectivas funciones. Esa cualificación incluye conocimientos científicos actualizados y una comprensión de la victimización, incluida su dinámica y sus posibles repercusiones en las víctimas. Los/as profesionales también deben estar familiarizados con el marco jurídico vigente en lo que respecta a las protecciones otorgadas a las víctimas de delitos[23].

Además de esta formación teórica, los/as profesionales también deben conocer bien los procedimientos de intervención y las estrategias prácticas relacionadas con las capacidades técnicas y personales, las actitudes y los comportamientos que deben adoptarse al entrar en contacto con las víctimas.

Estas capacidades técnicas son el resultado de todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica y laboral de los/as profesionales, de una formación adicional avanzada y especializada en una determinada esfera y de la experiencia acumulada a lo largo de su carrera profesional. Todo ello da al personal profesional la experiencia necesaria para

[23] *APAV. (2019). Manual EMAV – Atendimento e Encaminhamento de Vítimas de Violência Doméstica e de Género. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.*

saber qué hacer cuando se encuentra con las víctimas, independientemente de la etapa del procedimiento penal en que entre en contacto con ellas.

Los/as profesionales también debe desarrollar capacidades personales y adoptar, actitudes y comportamientos que les permitan prestar un servicio de mayor calidad, más humano, atento y centrado en las necesidades de las víctimas. Estos rasgos facilitan al personal profesional el conocimiento de cómo debe hacer las cosas cuando está en contacto con las víctimas. Estas habilidades incluyen habilidades relacionales (la forma en que actúa en las relaciones humanas), habilidades emocionales (la forma en que maneja y ajusta sus propias emociones, especialmente cuando se enfrenta a circunstancias y situaciones más exigentes y desafiantes), y otras habilidades como la tolerancia, el respeto por los/as demás y sus derechos, la capacidad de escuchar y mostrar empatía, y un esfuerzo por "comprender, a través de la perspectiva de la víctima, la realidad en la que vive".[24]

Los/as profesionales implicados en el primer contacto y en las intervenciones desempeñan un papel que resultará crucial en la forma en que la víctima procese los acontecimientos que ha experimentado. Este personal profesional está directamente implicado en el itinerario que sigue la víctima hacia la recuperación, y tiene la responsabilidad de evitar, en la medida de lo posible, cualquier tipo de victimización secundaria que pueda surgir de su práctica profesional[25] [26].

La experiencia de victimización es un evento emocionalmente complejo y perturbador que influye negativamente en el bienestar psicológico de la persona.[27] Los datos sobre victimización muestran que los efectos psicológicos comunes que experimentan las víctimas incluyen sentimientos de ***rabia, miedo, preocupación, angustia, tristeza, ansiedad, vergüenza, imagen negativa de sí mismas y posible culpabilidad por la situaciónViolenta.***[28] [29] [30] Estos efectos pueden tener un impacto negativo a largo plazo en las víctimas, lo que puede llevar al desarrollo del trastorno de estrés postraumático o a una depresión.[31]/ [32]

---

[24] *APAV, 2019*

[25] *APAV, 2019.*

[26] *Machado, M., & Gonçalves, R. (2002). Violência e Vítimas de Crime, Vol. 1 – Adultos.Quarteto Editora*

[27] *Chadee, D., Williams, D., & Bachew, R. (2020). La angustia emocional de las víctimas y el uso de medidas preventivas: Influencia de la gravedad del delito, la percepción del riesgo y el miedo. Journal of Community & Applied Social Psychology, 30(1), 14-30. http://doi.org/10.1002/casp.2418*

[28] *Langton, L., & Truman, J. (2014). Impacto socio-emocional de los crímenes violentos (NCJ 247076). Washington, DC: Departamento de Justicia de los Estados Unidos.*

[29] *Manita, C., Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). Violência Doméstica: Compreender e Ouvir, Guia de Boas Práticas para Profissionais de Saúde.Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género.*

[30] *Shapland, J., & Hall, M. (2007). ¿Qué sabemos sobre los efectos del delito en las víctimas? Revista Internacional de Victimología, 14, 175-217. https://doi.org/10.1177/026975800701400202*

[31] *Langton & Truman, 2014*

[32] *McLean, C. P., Morris, S. H., Conklin, P., Jayawickreme, N., & Foa, E. B. (2014). Traumatismos y Trastorno de Estrés Postraumático en adolescentes sobrevivientes de abuso sexual en la infancia. Journal of Family Violence, 29, 559-566. https://doi.org/10.1007/s10896-014-9613-6e*

Por consiguiente, el primer contacto con las víctimas de delitos es de extrema importancia en cualquier tipo de intervención. Este contacto con las víctimas puede definir y determinar el establecimiento de una relación de confianza, que permite al personal profesional seleccionar y aplicar mejor la intervención adecuada, adaptándola a las necesidades de la víctima[33]. La calidad del servicio durante el primer contacto es también clave para asegurar que la decisión de la víctima se base en una comprensión lo más completa posible de la situación y de sus derechos, incluido su nivel de participación en el proceso penal[34].

Así pues, cuando la víctima de un delito toma la iniciativa de poner fin al ciclo de violencia y decide buscar ayuda, los/as profesionales deben estar dispuestos a recibirla de manera cálida y protectora. Se espera que los/as profesionales presten un servicio adecuado y eficaz que sea congruente con los principios éticos y deontológicos que rigen su profesión, evitando la victimización secundaria[35].

Profesionales implicados y ejemplos de buenas prácticas

Algunos grupos de profesionales, en virtud de la naturaleza de su profesión y de las intervenciones de primera línea que realizan, tienen más probabilidades de ser el primer contacto y el puente entre las víctimas y el sistema judicial. Entre estos grupos de profesionales de intervención de primera línea pueden figurar las fuerzas y cuerpos de seguridad, los/as profesionales de la salud física y mental y los/as profesionales de apoyo a las víctimas. Todos estos grupos profesionales desempeñan un papel esencial en la identificación y la denuncia del delito, así como en la atención, el apoyo, la asistencia y la remisión de las víctimas a servicios más especializados[36].

Las víctimas deben ser recibidas adecuadamente, se les debe proporcionar toda la información necesaria y se les debe remitir a una red de instituciones de apoyo. Profesionales de la policía, medicina, enfermería, judicatura, psicología y demás profesionales de apoyo deben ser capaces de adoptar una actitud positiva, empática y apropiada, con el fin de tranquilizar a la víctima y validar sus decisiones sin subestimar o trivializar los hechos denunciados.

Siempre que sea posible, estos/as profesionales debe proporcionar, al recibir a las víctimas, condiciones materiales de apoyo para ayudar a expresar unos hechos muy dolorosos y que forman parte de la vida privada de la persona. Un ejemplo de buena práctica en este sentido sería recibir a la víctima en un espacio privado y aislado, garantizando su privacidad y confidencialidad.[37]

[33] *APAV, 2019*
[34] *Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009*
[35] *Ibid.*
[36] *Ibid.*
[37] *Ibid.*

En consecuencia, los/as profesionales de primer contacto deben adoptar varios principios y actitudes[38] [39]:

- Tranquilizar y calmar a la víctima
- Establecer una relación de confianza y empatía con la víctima
- Validar el informe y apoyar la solicitud de ayuda de las víctimas
- Evitar dar excesiva información a la víctima en un primer contacto
- Informar a la víctima de sus derechos
- Evitar intervenir de manera impulsiva, ya que puede llevar a que la víctima evite pedir el apoyo necesario
- Escuchar lo que la víctima tiene que decir sobre su experiencia de victimización
- Asegurar a la víctima que no está sola en este proceso, y que no es culpable de lo que le ha ocurrido.
- No presionar a la víctima para que tome decisiones o que revele detalles excesivos sobre su experiencia de victimización si no se siente cómoda al hacerlo
- Evitar dar consejos personales, hacer comentarios o juicios sobre la situación
- Respetar la confidencialidad de la víctima, teniendo en cuenta sus límites.
- Creer el relato de la víctima
- Evitar preguntas que puedan inducir reacciones emocionales agudas de las víctimas
- Acercarse y tratar a las víctimas con dignidad y respeto, evitando juicios sobre su apariencia, narraciones, comportamientos y decisiones
- Remitir a la víctima a instituciones o servicios que puedan apoyarla, evaluar sus necesidades y proporcionarle el apoyo adecuado
- Respetar la perspectiva de cada víctima de su situación específica, incluso si es contraria al punto de vista del profesional
- Normalizar la experiencia de victimización y las consecuencias asociadas
- Estar preparado/a para intervenir en una crisis

Los/as profesionales también deben destacar que la violencia nunca es justificable y que ninguna circunstancia, persona o comportamiento puede justificar el abuso físico, verbal, psicológico, sexual o de cualquier otro tipo.

La importancia de la comunicación en las intervenciones con las víctimas

Como ya se ha mencionado, la calidad de la relación establecida con la víctima puede predecir del éxito o el fracaso de la intervención profesional. Hay ciertos factores que influyen, entre los que se incluyen el estilo y la calidad de la comunicación. Cuando las víctimas piden ayuda, se encuentran debilitadas, hiper-vigilantes y sensibles a todos los detalles del comportamiento de los demás. Esto incluye la comunicación no verbal. Los/as profesionales de primera línea no sólo deben tener la capacidad de comunicación y de escucha adecuadas, sino que también

[38] *APAV, 2019*
[39] *Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009*

deben estar preparados/as para poner en práctica esas aptitudes en el terreno, independientemente de la víctima, del delito sufrido o de la situación[40].

Las habilidades de atención representan una de las estrategias más importantes para la comunicación efectiva con los demás y suponen un grupo de habilidades esenciales para una comunicación más apropiada y ajustada a la hora de ofrecer asistencia a las víctimas de delitos. Esto incluye: el uso adecuado del contacto visual, el tipo de lenguaje verbal y el tono de voz utilizado, la adopción de una actitud empática y la comunicación no verbal/lenguaje corporal[41]. Este conjunto de habilidades básicas de escucha permite a las víctimas sentirse más seguras, más implicadas en el proceso y que sus experiencias sean importantes y válidas. Estas habilidades también dan a los/as profesionales las herramientas que les permiten ser más conscientes y capaces de observar señales no verbales, lo que a su vez les permite responder a las necesidades de las víctimas de la manera más adecuada[42].

Estos instrumentos permiten también crear una relación más profunda y beneficiosa, basada en la confianza entre profesionales y víctimas en el primer contacto, que puede ser una referencia positiva durante las siguientes etapas del procedimiento judicial.

En las secciones siguientes se examinan algunas de estas técnicas y habilidades, que son esenciales para una comunicación más eficaz con las víctimas de delitos.

Lenguaje verbal, no verbal, lenguaje corporal e interrogatorio

En las primeras etapas del primer contacto, el personal profesional debe comenzar por presentarse, proporcionando su nombre y su función. Debe tratar a la víctima de manera personalizada, aclarar sus objetivos y explicar lo que suele suceder durante el proceso penal. Este primer paso proporciona a la víctima información sobre el servicio de apoyo, permite aclarar las dudas e inquietudes que puedan tener las víctimas sobre el procedimiento y brinda la oportunidad de romper el hielo entre profesional y víctima.

El lenguaje verbal, es decir, el tono de la voz, su ritmo, cadencia y patrón de discurso son buenos indicadores del estado en que se encuentra alguien y, por lo tanto, los/as profesionales deben tenerlo en cuenta al tratar con las víctimas. Una vez consciente de estas características de la voz -y de los posibles cambios inducidos en la calidad del discurso de la otra persona- aumenta su capacidad para identificar tanto los signos de comodidad o incomodidad como las situaciones que inducen al estrés o a la confusión[43]. Los/as profesionales no deben ignorar la historia y las experiencias de la víctima.

Se debe animar a la víctima a relatar los hechos y a compartir los aspectos relevantes que consideren importantes para el proceso, de manera que se respete la voluntad y la autodeterminación de la víctima. Este momento de compartir no debe ser nunca forzado o

[40] *Ibid.*
[41] *Ivey, A. E., Ivey, M. B., & Zalaquett, C. P. (2010). Intentional Interviewing and Counseling: Facilitar el desarrollo del cliente en una sociedad multicultural (7ª ed.). Nelson Education.*
[42] *Ibid.*
[43] *Ibid.*

intrusivo. Al utilizar un enfoque abierto y acogedor, el personal profesional demuestra que las preocupaciones de la víctima son válidas, importantes y merecen tanta atención e importancia como otros temas que deben explorarse[44]. El personal profesional debe poder parafrasear el contenido compartido por la víctima, utilizando ejemplos que ayuden a aclarar determinadas situaciones. La paráfrasis hace que la víctima se sienta escuchada, lo que la anima a seguir hablando de su victimización y de los sentimientos asociados. También debe resumir lo que se dijo y debe confirmar la información con la víctima, de modo que se pueda aclarar cualquier falta de información o malentendido[45].

Además, tienen el deber de informar a las víctimas de sus derechos y de los recursos disponibles. Durante el contacto, toda la información debe proporcionarse de manera cuidadosa, clara, objetiva y adecuada (con un uso limitado o nulo del lenguaje o jerga técnica). El suministro de información debe adaptarse a las características personales de la víctima de manera que les permita tener la certeza de que la información ha sido comprendida por la víctima.

El lenguaje corporal debe ser atento y cuidadoso. Representa una constante en las actitudes y comportamientos cotidianos de los/as profesionales de primera línea. Esto es importante también para la víctima. Por una parte, el personal profesional debe ser consciente de las señales no verbales de la víctima, que pueden llevar a la revelación de sentimientos y reacciones ante los contenidos que se están discutiendo, lo que permitirá adaptar su respuesta a las necesidades y circunstancias de la situación en cuestión. Por otra parte, el uso de un lenguaje corporal apropiado promoverá una sensación de seguridad, protección y confianza en la víctima. Su actitud debe ser serena y coherente con lo que dice, y debe prestar especial atención al uso de gestos, expresiones faciales, miradas, tono de voz y otros aspectos. También debe evitar signos de impaciencia o ansiedad (por ejemplo, cruzar los brazos, suspirar con insistencia, mirar el reloj), ya que ésto puede llevar a la víctima a sentir que su experiencia no se valora[46].

La forma en que se **pregunta a las víctimas** también es importante. La forma en que se hacen las preguntas es fundamental para establecer una buena base para una comunicación eficaz. Así pues, las víctimas deben ser interrogadas de una manera cuidadosa y sensible que no emita juicios. Los/as profesionales deben centrarse en el discurso de la víctima, dándole señales tranquilizadoras mediante una comunicación no verbal atenta, que muestre su disponibilidad para escuchar y prestar apoyo. Esto es clave, ya que la forma en que se hacen las preguntas puede inhibir a la víctima o conducir a la adopción de una postura más defensiva, en función de la atención prestada y profesional involucrado/a[47]:

[44] *Ibid.*
[45] *APAV, 2019*
[46] *Ibid.*
[47] *Ibid.*

"(…) y las preguntas que le hago deben ser cuidadosas, atentas, para que no le hagan más daño, para no victimizarla otra vez. Y preferiblemente escucharla una vez, no dos, ni tres, ni cuatro y memos aún cinco veces(…)" (Entrevista a profesional, Portugal).

Los/as profesionales también deben aprender a manejar adecuadamente los silencios, el llanto, la confusión emocional y la vacilación de las víctimas, que son reacciones naturales, teniendo en cuenta las experiencias traumáticas y la victimización por las que han pasado y que recuerdan al hablar de lo que les sucedió.

El interrogatorio debe incluir preguntas abiertas acompañadas de otras preguntas cerradas. Esta estrategia puede facilitar la obtención de conocimiento y comprensión más profunda sobre la situación[48]. Interrogar a las víctimas de manera adecuada, con respeto y por su protección, puede contribuir a que el intercambio sea más fluido y a que se identifiquen y aclaren las nuevas cuestiones que surjan[49].

Los principios de la escucha

Escuchar es una habilidad esencial, base de una comunicación efectiva. Es la habilidad más importante cuando se interviene con víctimas de delitos. Ivey, Ivey y Zalaquett (2010) afirman que la cuestión más importante a tener en cuenta, en cualquier situación en la que necesitemos entrevistar, asesorar o asistir, es la capacidad de establecer contacto con otra persona de una manera rica y fiable. Escuchar, comprender y dar tiempo a la víctima y compartir su relato es esencial, ya que nos permite comprender la historia de la víctima, sus principales preguntas y dudas.

Los/as profesionales de primera línea deben oír a la víctima, escucharla atentamente y captar todo el contenido de su mensaje. Además, deben centrar toda su atención en el momento presente con la víctima, demostrando este enfoque a través de su lenguaje verbal y corporal. Las estrategias útiles incluyen mantener el contacto visual a lo largo de la narración de la víctima, asintiendo con la cabeza y usando interjecciones, mientras se abstienen de interrumpirla[50]. Todas las estrategias de comunicación deben adaptarse a las características individuales y culturales de las víctimas, respetando plenamente su espacio individual y sus antecedentes culturales.

Según Manita, Ribeiro y Peixoto (2009), hay principios generales que constituyen la base de la escucha y que deben estar presentes en el día a día de los/as profesionales de primera línea que no sólo contactan, sino que también reciben a las víctimas que llegan a ellos. En primer lugar, es necesario ser consciente de que "es imposible no comunicarse". La comunicación se establece a través del habla, los gestos, el tono de voz, la postura, las miradas, las expresiones faciales, los silencios y las actitudes. Por eso los/as profesionales deben ser conscientes de la forma en que se comportan y actúan con las víctimas. Es fundamental reconocer que "los comportamientos generan conductas" y que las reacciones

[48] *Heller & Hindle, 2010.*
[49] *Ivey, Ivey & Zalaquett, 2010.*
[50] *APAV, 2019*

de la víctima ante las propuestas y la asistencia ofrecida dependen del impacto del primer contacto, que incluye la situación y las personas que participaron.

En segundo lugar, es imperativo utilizar adecuadamente la comunicación no verbal (miradas, gestos, postura) y la comunicación verbal, así como la voz en todas sus dimensiones: intensidad, volumen, ritmo, cadencia de las palabras, acentuaciones y tonos. Saber escuchar, saber transmitir la información apropiada de manera eficaz y saber dar una respuesta constructiva son también aspectos que deben tenerse en cuenta en todo el proceso.

Por último, los/as profesionales deben reconocer que el contexto y el espacio en que se escucha a las víctimas ejerce influencia sobre los servicios y el apoyo que se les presta, lo que subraya la importancia de que sean atendidas en un lugar tranquilo, seguro, privado y confortable. Todas estas estrategias permiten a las víctimas ser más abiertas y sentirse más seguras al contar su historia y su experiencia de victimización, lo que las hace más receptivas a los servicios y apoyos ofrecidos.

Seguridad y confidencialidad de las víctimas y protección de los derechos humanos

La garantía de confidencialidad y seguridad para las víctimas de delitos es una condición imperativa para un servicio adecuado por parte de los/as profesionales de primera línea. Algunos estudios muestran que las reacciones negativas hacia la víctima, después de la comisión del delito, pueden empeorar su sufrimiento, contribuyendo a la continuación de la victimización secundaria[51] [52]. Por lo tanto, es importante que el personal profesional entienda que trabaja con personas que están sufriendo. Deben mostrar el máximo respeto por la situación íntima y delicada a la que se enfrentan.

> *"…La víctima debe ser tratada con toda profesionalidad y respeto…"* (Entrevista a un profesional, Portugal).

Los códigos éticos y deontológicos de sus profesiones también deberían formar parte de los fundamentos de su práctica profesional, asegurando el respeto de la privacidad, los datos y la confidencialidad de la víctima en todos los asuntos. Toda filtración de información, ya sea deliberada o accidental, puede poner en peligro la vida, la integridad física y/o los bienes de la víctima. Lo mismo ocurre con la familia y las amistades de la víctima[53].

Cuando el personal profesional desee ponerse en contacto con otras instituciones o remitir el caso a otras organizaciones, es necesario recibir el consentimiento expreso de la víctima y su permiso para compartir información sobre ella[54]. Además de ser una buena práctica profesional, puede promover la confianza entre profesional y víctima.

---

[51] *Montada, L. (1994). Injusticia en el daño y la pérdida. Social Justice Research, 7(1), 5–28.*
[52] *Orth, U. (2002). Victimización secundaria de las víctimas de delitos por los procedimientos judiciales. Social Justice Research, 15(4), 313–325.*
[53] *APAV, 2019*
[54] *APAV, 2019*

"...tendría sentido una directiva más general a este nivel: tener protocolos generales con entidades para mantener la confidencialidad de la víctima en los sistemas nacionales de salud y educación..." (Entrevista con profesional, Portugal).

La dignidad es un valor universal e inherente al ser humano, por lo que todos tenemos el deber ético y judicial de respetar los derechos de las demás personas. Cuando trabajan con víctimas, los/as profesionales de primera línea tienen el deber de considerar a la víctima como un ente individual, un ser único diferente de los demás, con sus propios deseos que deben ser respetados y mantenidos mientras se atiende y apoya a la víctima durante el proceso judicial[55].

El fundamento de una relación adecuada y empática con las víctimas debe basarse en ciertos principios como el respeto de la autonomía y la decisión propias, y la adopción de medidas para promover la recuperación, el sentimiento de justicia y el empoderamiento. Las víctimas deben ser tratadas con igualdad. La equidad representa una consideración clave de la justicia cuando se promueven condiciones que tienen en cuenta las diferencias individuales de las víctimas[56] y en la lucha contra la discriminación.

Es necesario concienciar a los/as profesionales sobre estas cuestiones para que, cuando intervengan con víctimas, respeten sus deseos y decisiones sin perjudicar los acuerdos relacionados con el Derecho Penal y el procedimiento penal[57]. Las intervenciones basadas en este principio harán que las víctimas se sientan más responsables, relevantes, con más poder e independientes en cuanto a sus elecciones y decisiones (por ejemplo, en cuanto al apoyo recibido, la interposición de una denuncia, los planes fut uros).

Los/as profesionales deben garantizar que todo el apoyo y los servicios de asistencia especializada se presten con el máximo rigor y el respeto absoluto de estos principios, sin anteponer sus deseos a los de la víctima[58].

Para que esto ocurra, se debe seguir un modelo[59] [60] que promueva el respeto y la aceptación de los demá, la no discriminación, los derechos humanos y el empoderamiento de la víctima al adoptar comportamientos que incluyan, pero no se limiten a:

- Obtener el consentimiento informado de la víctima para cualquier intervención.
- Proporcionarle toda la información necesaria, incluidos los resultados probables de ciertas decisiones, especialmente los riesgos y beneficios que se asocian a ellas.
- Tener en cuenta que no existe un perfil de la víctima o de la persona infractora y que, por lo tanto, cualquier persona, independientemente de sus características y recursos, puede ser víctima de un delito.

[55] *Ricou, M. (2014). A Ética e a Deontologia no Exercício da Psicologia (1st ed.). Ordem dos Psicólogos Portugueses*
[56] *Nunes, R. & Rego, G. (2002). Prioridades na saúde. Lisboa: McGraw-Hill de Portugal, Lda.*
[57] *CIG, 2016*
[58] *Ibid.*
[59] *Ibid.*
[60] *Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009*

- La **evaluación individual** de la víctima debe llevarse a cabo sin que influyan la apariencia, características personales, el género, la edad, la orientación sexual, la situación socioeconómica, el origen étnico, la nacionalidad o el comportamiento aparente de las víctimas o las personas infractoras. No obstante, algunos de estos factores desempeñan un papel en la identificación general de las víctimas vulnerables (por ejemplo, los/as menores). Aquí se hace hincapié en la individualización de la evaluación y en el reconocimiento de que entran en juego múltiples factores, muchos de los cuales pueden no ser obvios (véase el capítulo 6 para más orientación).
- Evitar dar consejos personales, emitir juicios o hacer afirmaciones basadas en estereotipos, prejuicios, mitos o creencias infundadas.
- Promover el conocimiento de las diferentes etapas del proceso penal para que la víctima pueda tomar una decisión informada y bien pensada.
- Garantizar que la libre determinación de la víctima está presente en todas las decisiones que tome, y que tenga la última palabra en la decisión sobre el tipo de intervención que se le proporcionará.

Cooperación interinstitucional y remisión a otros servicios

Siempre que sea necesario, la intervención proporcionada por profesionales de primera línea requiere, como principio operativo básico, la cooperación con otras entidades y la remisión de casos de acuerdo con enfoques multisectoriales[61]. La cooperación entre entidades permite definir claramente y sistematizar la intervención, de manera que se respete más plenamente a los/as profesionales implicados/as.

El trabajo en red que implique la colaboración y la cooperación con otros/as profesionales es la mejor metodología para obtener servicios más adecuados y de mayor calidad para las víctimas de delitos. El establecimiento de redes a nivel local, regional y nacional permite la aplicación de protocolos, la coordinación de intervenciones con papeles, funciones y responsabilidades definidas, que se asignan a cada profesional, evitando así la duplicación o la dispersión de las intervenciones y los esfuerzos[62]:

> *"(...) trabajamos en estricta colaboración con las fuerzas de seguridad, los juzgados, la seguridad social, y hace poco hablamos de la red nacional de casas de acogida y de las estructuras de servicios de apoyo a las víctimas. Todas estas estructuras funcionan de manera articulada, sobre todo porque son estructuras de referencia (...) Todas las estructuras de referencia se mantienen en contacto y solicitan apoyo para las víctimas". (Entrevista a profesional, Portugal).*

El trabajo en red puede proporcionar respuestas más ajustadas a las necesidades identificadas de las víctimas.

Un enfoque integral en el que participen los/as diversos/as profesionales y servicios puede evitar algunas limitaciones que podrían afectar a la labor conjunta entre las organizaciones. Por consiguiente, se debe promover una relación positiva y una comunicación eficaz con

[61] *CIG, 2016.*
[62] *Ibid.*

profesionales de otras entidades. Los problemas deben abordarse de manera integral, movilizando e involucrando a los distintos servicios cuando se considere necesario.[63]

A continuación, se esboza un conjunto de medidas que se deberían adoptar en un proceso articulado de derivación de víctimas:

- El tiempo debe administrarse bien y aprovecharse al máximo para cumplir ciertos requisitos en el procedimiento, sin retrasar ni perjudicar el desempeño de otros servicios en su trabajo con las víctimas (por ejemplo, la remisión urgente de una víctima a servicios médico-forenses, el envío de informes a tiempo).
- La comunicación con otros/as profesionales debe ser apropiada, cordial, clara y objetiva, evitando compartir información de manera ambigua.
- El intercambio de información entre profesionales debe hacerse de manera cuidadosa y clara. Debe contener toda la información necesaria para que otras entidades puedan continuar la atención. Se debe tener siempre presente el consentimiento voluntario de la víctima, que representa la base para el intercambio de información
- La intervención debe promover el trabajo en red mediante la participación activa de otros/as profesionales, optimizando los recursos disponibles para dar la mejor asistencia posible a las víctimas de delitos.
- El contacto personal con profesionales de otras instituciones es muy importante, ya que promueve una sinergia y una cercanía entre todos los/as profesionales involucrados/as, con el objetivo de facilitar las actuaciones necesarias en la intervención con víctimas[64].

Conclusión

Los/as profesionales de intervención de primera línea juegan un papel central en el diagnóstico, tratamiento y derivación de las víctimas. Dado que son los que tienen mayor probabilidad de estar en contacto con este tipo de situaciones, es importante que demuestren educación, disponibilidad y aptitudes para identificar y reconocer las experiencias de victimización, proteger y remitir a las víctimas, y promover el trabajo en red y el desarrollo de una intervención individualizada en cooperación con otros servicios de apoyo[65].

Es imperativo que reciban formación general y especializada de manera regular y sistemática. Esta formación debe actualizarse a medida que se desarrollen nuevos temas, intervenciones y legislación nacional. Ello contribuirá a asegurar que los/as profesionales de primera línea

[63] *APAV, 2019*
[64] *Ibid.*
[65] *Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009*

ejerzan sus funciones del modo más adecuado, aumentando así su sensibilidad a las necesidades de las víctimas, así como permitiéndoles dar un trato adecuado, con respeto y profesionalidad, libre de prejuicios y actitudes discriminatorias[66].

"…debe haber desarrollo profesional y formación, especialmente de naturaleza multidisciplinar." (Entrevista profesional, Portugal)

[66] *Directiva 2012/29/EU del Parlamento Europeo y del Consejo del 25 de Octubre 2012.* https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029

Capítulo 3: Asistencia psicosocial en el procedimiento penal

Introducción

La exposición a delitos violentos es frecuente que provoque trauma y graves consecuencias psicológicas para las víctimas. Su participación en procedimiento penal subsiguiente suele constituir una importante carga adicional que puede producir victimización secundaria. De hecho, las necesidades de la víctima habitualmente son contrarias a los requisitos legales de un procedimiento judicial, que pueden, por su propia naturaleza, conducir a experiencias traumáticas. Además, la mayoría de las víctimas no están familiarizadas con los procedimientos, personal profesional, los derechos y las responsabilidades en un juicio penal[67].

Los interrogatorios en el juzgado y el encuentro con la persona acusada también pueden dar lugar a flashbacks y a revivir el delito.

Para reducir este riesgo de victimización secundaria, Alemania ha introducido el instrumento de "asistencia psicosocial", de apoyo a las víctimas, como parte de la tercera Ley de reforma de los derechos de las víctimas[68] que fue aprobada en respuesta a la Directiva 2012/29/UE en diciembre de 2015. La asistencia psicosocial está concebida específicamente para limitar los efectos negativos de la participación en los procedimientos penales para las víctimas, mediante una serie de medidas que se describen a continuación.

El derecho a la asistencia psicosocial durante el proceso penal (Psychosoziale Prozessbegleitung) se estableció en el § 406g of the German Code of Criminal Procedure Penal (StPO)[69] y se considera la adaptación legal más significativa que se hizo en respuesta a la Directiva 2012/29/UE[70]. Como tal, representa un método de asistencia a las víctimas y de

---

[67] *Stahlke, Iris (2017): Apoyo al proceso psicosocial de jóvenes violentos en procedimientos penales. ¿Un método para reducir el estrés y evitar el retraumatismo? Presentación de Habilitación, Bremen 27.11.2017*

[68] *Ley de fortalecimiento de los derechos de las víctimas en los procedimientos penales (3ª Ley de reforma de los derechos de las víctimas), 21 de diciembre de 2015*
https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/BGBl_Staerkung_Opferschutzrechte.pdf?__blob=publicationFile&v=3

[69] *StPO: Código de Procedimiento Penal; informe sobre la aplicación de la Directiva 2012/29/UE (2015) https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/OpferhilfeundOpferschutz/Bericht_BundLaender_AG.pdf?__blob=publicationFile&v=2*

[70] *Con el apoyo del Ministerio de Justicia de Schleswig-Holstein, el asociado alemán en el proyecto, CJD Nord, ha centrado sus actividades de creación de capacidad en este nuevo instrumento de protección de las víctimas. Schleswig-Holstein es conocido como pionera de la asistencia psicosocial. Ya en 1996 fue el primer Estado alemán en financiar la asistencia a los testigos -el predecesor de la asistencia psicosocial- como medida voluntaria del Ministerio de Justicia. Además de realizar entrevistas con profesionales y víctimas, el asociado del proyecto ha facilitado reuniones interinstitucionales y cursos prácticos regionales de fomento de la capacidad en materia de asistencia psicosocial para un grupo interdisciplinario de participantes constituido por jueces, fiscales, abogados, agentes de policía y profesionales de la asistencia psicosocial.*

reducción de la victimización secundaria que se utilizará con las víctimas que están citadas para declarar en el juzgado.

¿Qué es la asistencia psicosocial?

El nuevo § 406g StPO establece que "*las personas agraviadas pueden recurrir a la asistencia psicosocial en los procedimientos judiciales". La persona que preste asistencia psicosocial podrá estar presente durante el interrogatorio de la persona agraviada y, cuando acompañe a la persona agraviada, durante la audiencia principal.*"[71] Si bien esta posibilidad fue mencionada anteriormente en la ley, sus parámetros no se definieron claramente[72]. Esta brecha se ha cerrado con la introducción de la nueva Ley de Asistencia Psicosocial durante el Proceso Penal (PsychPbG), que entró en vigor el 1 de enero de 2017 y que complementa el § 406g StPO.[73]

La intención de introducir la asistencia psicosocial se recoge en el § 406g StPO 2 (PsychPbG): "*La asistencia psicosocial es una forma especial de asistencia no legal para las víctimas vulnerables antes, durante y después de una audiencia principal. Supone el ofrecimiento de información, asistencia y apoyo cualificados durante todo el procedimiento penal completo, con el objetivo de reducir la carga individual de las víctimas y su victimización secundaria". Con este objetivo, el instrumento de asistencia psicosocial constituye una reacción a los posibles factores de estrés inducidos por el juicio, como el encuentro con la persona acusada, el interrogatorio exhaustivo y los largos períodos de espera*.[74]

El derecho a recibir asistencia psicosocial se define en el artículo § 406g(1) StPO, que establece que el derecho a la asistencia psicosocial se extiende a menores y a personas adultas vulnerables, víctimas de una serie de delitos graves, como la violencia sexual, el homicidio, la trata de personas y el robo. Además, la asistencia se concede también a familiares, pero sólo en los casos en que la víctima haya perdido la vida como consecuencia del acto ilícito.[75]Los delitos a los que se aplica son aquellos en los que existe el derecho a participar como acusación particular en un proceso penal.[76] La asistencia psicosocial se concederá por designación judicial y será gratuita para la persona beneficiaria siempre que

---

[71] *Artículo 406g Asistencia psicosocial en procedimientos judiciales, párrafo 1*https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_stpo/englisch_stpo.html#p2460

[72] *Stahlmann-Liebelt, Ulrike, Stephanie Gropp (2016): Psychosocial process support - from pioneer in Schleswig-Holstein to federal law, in: Justizministerialblatt Schleswig-Holstein, December 2016, 439-444.*

[73] https://www.gesetze-im-internet.de/psychpbg/BJNR252900015.html

[74] *Stahlke, Iris (2017): Psychosoziale Prozessbegleitung im Strafverfahren – qualifizierte Unterstützung und Begleitung für besonders schutzbedürftige Verletzte von schweren Gewalt-und Sexualdelikten, in: Praxis der Rechtspsychologie, 27 (1), June, 55-74.*

[75] *Artículo 395 (2), 1*

[76] *Artículo 397a StPO*

un/a testigo se haya visto afectado por uno de esos delitos y se compruebe la vulnerabilidad de una víctima adulta.[77]

El acceso a la asistencia psicosocial se basa en la solicitud proactiva de la víctima, ya sea durante la fase de investigación o antes o después de un juicio en primera instancia. La información sobre la asistencia psicosocial suele ser proporcionada por la policía, la fiscalía o por el personal profesional de apoyo a las víctimas.

Los principios básicos de la prestación de asistencia psicosocial son la neutralidad del personal profesional que presta el apoyo y el requisito de *separación* entre *el asesoramiento* y el apoyo *psicosocial*. La ley hace hincapié además en que la asistencia psicosocial no incluye el asesoramiento jurídico ni el esclarecimiento del caso. Esto significa que cuando se presta la asistencia psicosocial se debe tener mucho cuidado en asegurarse de que los servicios no incluyan apoyo psicológico, terapia u otros servicios que puedan influir en el caso. El personal profesional no debe influir en el testigo ni en su testimonio. La víctima debe ser informada de estos principios y del hecho de que el personal de la asistencia psicosocial no tiene derecho a negarse a prestar testimonio en el juicio.[78] Estos principios básicos constituyeron una importante concesión al sistema judicial y sus requisitos durante el proceso legislativo de desarrollo de la asistencia psicosocial.[79]

Papel y función

La asistencia psicosocial tiene por objeto reducir el estrés y los temores de las víctimas menores y adultas vulnerables, en el contexto del procedimiento penal y evitar la victimización secundaria. Desde una perspectiva judicial, también tiene el potencial de mejorar -aunque indirectamente- la capacidad de una víctima afectada para declarar en el juicio. Por lo tanto, la asistencia psicosocial constituye una importante intersección entre los requisitos del sistema judicial y las necesidades de la víctima.

[77] Para otros tipos de delitos, la persona agraviada puede hacer uso de la asistencia psicosocial, aunque a su costa. En Schleswig-Holstein la asistencia psicosocial se financia mediante medidas voluntarias del Ministerio de Justicia para las víctimas de la violencia doméstica y el acecho.

[78] Artículo 2 ap. 2 PsychPbG

[79] Entrevista a participantes, 20 de Marzo 2019

La asistencia abarca desde la fase previa al juicio hasta la fase posterior al mismo e incluye lo siguiente[80]:

Antes del juicio:

- Evaluación de las necesidades de asistencia individual
- Suministro de información adecuada a la edad sobre el procedimiento judicial, las funciones respectivas de los participantes en el mismo, los derechos y las obligaciones de un/a testigo
- Acompañamiento de las víctimas a los interrogatorios policiales, a los exámenes de la fiscalía o a los interrogatorios judiciales por vídeo
- Visitas al juzgado o a la sala del tribunal antes del juicio
- Derivación a otros servicios de apoyo (terapia, indemnización a las víctimas)

Durante el juicio:

- Acompañamiento de la víctima y permanencia a su lado en el juicio durante la audiencia.
- Asistencia durante los descansos y los períodos de espera para comentar posibles cuestiones sobre el funcionamiento del juicio

[80] *BMJV (2017). Apoyo psicosocial en los procesos judiciales. Estamos aquí para ayudar. https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/Prozessbegleitung/Merkblatt_Prozessbegleitung_Englisch.pdf;jsessionid=4C02B9B103900A7C0FF95A415F8A2129.2_cid324?__blob=publicationFile&v=1; Frauennotruf Lübeck (2020): Psychosoziale Prozessbegleitung im Strafverfahren. Prozessbegleitung in Schleswig-Holstein. PPT Presentación durante el Taller de creación de capacidades, 19 Febrero 2020.*

Después del juicio:

- Posibilidad de hablar sobre cómo se siente la víctima después del juicio.
- Aclaración de cuestiones sobre el resultado del proceso judicial que, a menudo, provocan decepción e incomprensión.

Profesionales de la asistencia psicosocial informan de que muchas víctimas sufren presiones internas derivadas de sus altas expectativas, combinadas con el temor al fracaso. Como consecuencia, entre el 60 y el 70% de las víctimas atendidas se derrumbaron después del juicio.[81] Los largos tiempos de espera antes y durante el juicio tienden a aumentar aún más estos sentimientos. Mediante la aplicación de métodos psicológicos y pedagógicos apropiados, la asistencia psicosocial ayuda a aliviar las experiencias de estrés causadas por el juicio que pueden provocar miedo, ansiedad y trastornos psicosomáticos. Una entrevistada y víctima de violencia sexual describió los efectos positivos de la siguiente manera:

"*Aprecié mucho el entorno. Nos conocimos en la cafetería. Ella trajo algo de beber. Trajo pañuelos de papel y una pelota antiestrés, cosas que no imaginaba pero que ayudaron mucho en estos momentos difíciles. Cuando salí de la sala del juzgado, al principio, me derrumbé y lloré, y ella me consoló y dijo: "Esto es totalmente normal*".[82]

Otra entrevistada describió los beneficios de la asistencia psicosocial en los procedimientos penales de la siguiente manera:

"Las dos primeras en testificar vinieron solas, sin abogado/a ni ningún tipo de apoyo. Una de las mujeres lloró sin parar y finalmente tuvo un colapso emocional. Esto se debió a que no estaba preparada y no tenía a nadie a su lado. El hecho de que la Sra. X (profesional de asistencia psicosocial) se sentara a mi lado, fue realmente importante. Ella se sentó entre el acusado y yo, eso fue muy importante porque de esa manera ni siquiera tuve que mirarlo. No ayuda al juez que estés llorando y no puedes decir nada. Requiere mucho esfuerzo, pero si tienes a esta persona a tu lado te puedes sentir más fuerte que si tienes que pasar por esto sola".[83]

Hasta la fecha, el impacto de la asistencia psicosocial en las víctimas sólo ha sido evaluado en unos pocos estudios con muestras pequeñas que se realizaron antes de la introducción legal de la asistencia psicosocial en 2017. Sin embargo, de manera similar a los resultados de las entrevistas del modelo, la investigación ha comprobado que la asistencia psicosocial reconforta a víctimas y a testigos, mejora la protección de los derechos de las víctimas, proporcona apoyo y alivio no sólo para las víctimas sino también para el personal judicial, y mejora la capacidad de las víctimas para testificar.[84]

[81] *Taller de creación de capacidades, Kiel, febrero 27, 2020*
[82] *Entrevista a la víctima, junio 3, 2019*
[83] *Entrevista a la víctima, junio 17, 2019*
[84] *Kavemann, B. (2014):Unterstützung von Mädchen und Jungen, die als verletzte Zeuginnen und Zeugen bei Polizei und Gericht aussagen. Ergebnisse des Modellprojekts »Psychosoziale Prozessbegleitung« in Mecklenburg-*

Características del personal profesional y retribución económica

El personal profesional de la asistencia psicosocial no es parte en las actuaciones judiciales y, por lo tanto, no tiene derecho a negarse a declarar en un juicio. Sin embargo, es designado por el juez para prestar asistencia y está sujeto a los **altos requisitos de calidad y formación profesional** regulados en la Ley de asistencia psicosocial durante el proceso penal (PsychPbG). Como se establece en § 3(1) of PsychPbG, un/a asistente psicosocial debe estar cualificado a nivel personal, profesional e multidisciplinar. La ley exige que el personal profesional de asistencia psicosocial tenga un título académico en trabajo social, pedagogía o psicología. Además, debe haber adquirido experiencia de trabajo práctico en uno de estos campos y debe haber completado un amplio curso de capacitación en asistencia psicosocial ofrecido por un proveedor aprobado por el Estado.

El personal de la asistencia psicosocial es responsable de demostrar su cualificación profesional, incluidas las habilidades de asesoramiento y comunicación, gestión de conflictos, resiliencia ante el estrés y su capacidad de organización. Dado el carácter multidisciplinar de la prestación de asistencia psicosocial a las víctimas de delitos, los cursos de capacitación para profesionales también incluyen: fundamentos de medicina, derecho penal y criminología, el marco del procedimiento penal, victimología, trauma y posibles síntomas del trastorno de estrés postraumático durante un juicio, fundamentos de la evaluación de la credibilidad del testimonio, técnicas de entrevista apropiadas para la edad, garantía de calidad y autocuidado.[85]Por último, se comprometen a informarse sobre los servicios de apoyo que existen para sus clientes y a participar continuamente en las actividades de formación.

Los siguientes elementos pueden identificarse como competencias básicas del/a profesional de asistencia psicosocial[86]:

- Utilizar técnicas psicológicas basadas en las necesidades individuales de la víctima en un proceso penal
- Evaluar y reforzar los recursos subjetivos de la víctima evitando métodos de sugestión

Vorpommern. In: Deutsches Jugendinstitut e.V. IzKK-Nachrichten. Konstruktiv kooperieren im Kinderschutz. 2013/2014 Heft 1: 63-72); Kosmann, M. (2010): Sozialpädagogische Zeugenbegleitung für sexuell missbrauchte Kinder und Jugendliche im Strafverfahren. Ein Modellprojekt des Jugendamtes Dortmund 2007-2009 – Evaluationsbericht - . FH Dortmund
https://www.dortmund.de/media/p/jugendamt_2/downloads_13/sexuelle_gewalt/Evalutation_Modell_Zeugenbegleitung_Jugendamt_Dortmund_2007-2009~1.pdf;
Lercher, L. (2000). Psychologische und juristische Prozessbegleitung bei sexuellem Missbrauch an Mädchen, Buben und Jugendlichen. Austria.

[85] Stahlke, Iris (2017): Psychosoziale Prozessbegleitung von gewaltbetroffenen Jugendlichen in Strafverfahren. Eine Methode zur Belastungsreduktion und zur Vermeidung von Retraumatisierung? Habilitation Presentation, Bremen 27.11.2017; https://www.dgfpi.de/files/was-wir-tun/Mitgliedsfachtagungen/2019-11-20_bff_Ausschreibung_Prozessbegleitung_2019-2020.pdf

[86]Fastie, F. (2017) Opferschutz im Strafverfahren. Psychosoziale Prozessbegleitung bei Gewalt- und exualstraftaten. Ein interdisziplinäres Handbuch. Opladen: Barbara Budrich

- Reconocer la ventaja de combinar la asistencia psicosocial con otras medidas judiciales de protección de las víctimas y promover la cooperación entre todas las partes que intervienen en el procedimiento
- Apoyar y animar a las víctimas mediante una forma especifica de asistencia que se puede distinguir claramente de la terapia psicológica

La adscripción de profesionales de asistencia psicosocial varía entre los Estados. Algunos Estados aceptan tanto a profesionales independientes como a profesionales adscritos a un proveedor de servicios; otros requieren explícitamente una adscripción a un proveedor y otros Estados exigen que los/as asistentes psicosociales estén adscritos al Ministerio de Justicia.[87]

La retribución de su asistencia se abona o bien al/a profesional directamente en el caso de actividades independientes o bien al proveedor de servicios. Además, hay varios modelos de pago. La ley nacional establece que se paguen 520 € durante las actuaciones de investigación, 370 € durante las actuaciones en el Juzgado de 1ª instancia y 210€ después de finalizar las actuaciones de 1ª instancia. Algunos Estados han aprobado diferentes reglas de pago en sus leyes de aplicación local. En algunos Estados la retribución se proporciona sobre una base horaria mientras que otros utilizan una mezcla de tarifa global y reembolso por hora.[88]

Los/as asistentes psicosociales trabajan para equilibrar la necesidad de un proceso judicial justo y equitativo con las necesidades y los derechos de las víctimas.

Lenguaje y comunicación con las víctimas

La Directiva de la UE hace hincapié en el derecho a comprender y a ser comprendido. En la adaptación alemana de la Directiva se hace una referencia explícita a la necesidad de informar a las víctimas en un lenguaje "fácil" y comprensible sobre sus derechos durante el proceso penal.[89]

Sin embargo, los entrevistados/as han declarado que el lenguaje en los procedimientos penales suele ser incomprensible, no sólo para hablantes no nativos, sino también para menores y víctimas con discapacidades mentales. Representantes de los grupos de apoyo a las víctimas han puesto de manifiesto, además, que el idioma en los procedimientos penales no sólo es difícil de entender, sino que en algunos casos no es suficientemente sensible con las víctimas.

[87] https://justizportal.niedersachsen.de/startseite/burgerservice/opferschutz/psychosoziale_prozessbegleitung/psychosoziale-prozessbegleitung-in-niedersachsen-160951.html
[88] *Artículo 6 PsychPbG*
[89] *Artículo 406i StPO*

> *"¡Es un gran problema que los/as jueces no tengan obligación de recibir formación! Jueces y fiscales a menudo carecen de sensibilidad y no adaptan su lenguaje cuando se enfrentan a una víctima traumatizada que no está familiarizada con el sistema."*[90]

Una víctima de abuso sexual durante la infancia ha descrito su experiencia de la siguiente manera:

"*Estaba sentada frente a un Juez de sexo masculino que tenía más o menos la edad de mi padrastro y me dijo: "adelante, cuente su historia". Y tienen que imaginarse el escenario: a mi derecha estaba sentado el acusado y su abogado; a mi izquierda estaba sentado mi abogado, y yo en el medio bajo este Juez y su jurado, en una posición claramente inferior e indefensa, y entonces él dice "ahora es su turno de hablar...". Empecé a llorar y entonces el Juez dijo "llorar no ayuda a ninguno de los que estamos aquí". Y luego tuve que prestar declaración y fue un absoluto infierno; incluso hoy lloro cuando pienso en ello porque todo fue muy humillante, y me sentí privada de mis derechos en este momento.*[91]

Por otra parte, representantes del sistema judicial destacan su obligación profesional de imparcialidad y de averiguar la verdad en una causa penal. Por lo tanto, el lenguaje utilizado puede ser desafiante para la víctima, que podría percibir que la utilización de ciertos métodos de interrogatorio pone en duda su credibilidad. Ante estas dos posiciones en un proceso penal, la asistencia psicosocial desempeña un papel importante como "traductora", preparando a la víctima para el tipo de interrogatorio que se puede encontrar y explicando las funciones del total de participantes implicados.[92/93] Al actuar como nexo importante entre las necesidades de la víctima y los requisitos del sistema judicial, el personal de la asistencia psicosocial no está autorizado a prestar asesoramiento jurídico ni a hablar sobre el delito. Además, la asistencia psicosocial no sustituye a la terapia o al asesoramiento, pero pueden derivar a las víctimas a estos tipos de apoyo si fuese necesario.

[90] *Entrevista a participante, Alemania*
[91] *Entrevista a víctima, Alemania*
[92] *Entrevista a participante, 13 de Junio 2019*
[93] *El servicio de asistencia psicosocial se describe en un folleto informativo que se ha traducido a 28 idiomas y que se publica en el sitio web del Ministerio de Justicia y Protección del Consumidor; https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/Prozessbegleitung/Prozessbegleitung_node.html*

Otras consideraciones

La introducción del § 406g StPO –el derecho a la asistencia psicosocial- es un claro avance hacia la reducción de la victimización secundaria en el procedimiento penal. La investigación demuestra que la asistencia psicosocial tiene los siguientes efectos positivos[94] [95]:

- Sensación de seguridad y orientación durante el proceso penal
- Mejor comprensión de los procedimientos y de los/as profesionales en un procedimiento penal
- Empoderamiento y sensación de control a través del ofrecimiento de itinerarios de actuación y estrategias de afrontamiento
- Reducción de los sentimientos de soledad e indefensión
- Refuerzo y promoción de la resiliencia
- Estabilización y reducción del estrés mediante la anticipación

Además de estos beneficios, las actividades de Capacty building realizadas en el marco del proyecto Pro.Vi también han puesto de relieve los retos que hay que abordar en el futuro, y que se exponen a continuación.

Evaluación de la vulnerabilidad

La asistencia psicosocial tiene por objeto apoyar a las víctimas más vulnerables en los procedimientos penales, incluidos menores y víctimas adultas que han estado expuestos a delitos graves. Este objetivo se corresponde con el Art. 22 de la Directiva 2012/29/UE, en el que se establece la necesidad de una evaluación individual para determinar las necesidades de protección especial de las víctimas. Sin embargo, profesionales de apoyo a las víctimas han afirmado que la determinación de la vulnerabilidad de una víctima para tener derecho a asistencia psicosocial sigue siendo una "zona gris" en la que el/la juez tiene la última palabra en el asunto. También se pide a las víctimas que "prueben" su vulnerabilidad mediante evaluaciones médicas o psiquiátricas- circunstancia que podría tener un efecto de desempoderamiento para la víctima. Algunos/as profesionales de servicios de apoyo a víctimas piden que se anule la necesidad de probar la vulnerabilidad, mientras que otros solicitan que se defina el término[96].

---

[94] *El proceso de aplicación del instrumento de asistencia psicosocial se evaluó durante las actividades de creación de capacidad en cuatro distritos judiciales del estado de Schleswig-Holstein. Se estableció una junta asesora y se celebraron seminarios regionales interdisciplinarios titulados: "La aplicación de la directiva de la Unión Europea sobre los derechos de las víctimas y el ejemplo de la asistencia psicosocial: entre la promoción de los derechos de las víctimas y los requisitos de un procedimiento penal".*

[95] *Frauennotruf Lübeck (2020): Psychosoziale Prozessbegleitung im Strafverfahren – Prozessbegleitung in Schleswig-Holstein, PPT, 19 Febrero 2020*

[96] *Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz (2020): Psychosoziale Prozessbegleitung, Bericht an den Normenkontrollrat, Beteiligung der Verbände, Juli 2020.*

Conocimiento de la asistencia psicosocial

La asistencia psicosocial está en funcionamiento desde 2017. Dada su capacidad para reducir la victimización secundaria, una de las tareas fundamentales sigue siendo la promoción y difusión del instrumento entre la policía, jueces, fiscales y grupos de apoyo a las víctimas. La policía suele ser el primer punto de contacto encargado de proporcionar información sobre diversos derechos de las víctimas, incluida la asistencia psicosocial. Se necesita más formación para mejorar la comunicación de información en un momento en que la mayoría de las víctimas apenas son receptivas o capaces de retener dicha información. Además, es necesario sensibilizar a los operadores jurídicos haciendo hincapié en la obligación de neutralidad y la formación de profesionales de la asistencia psicosocial. La presencia de un trabajador/a de apoyo a las víctimas, acreditado como asistente psicosocial, constituye un valor añadido para el Juzgado, que anteriormente no tenían una percepción clara de la relación entre la víctima y la persona de apoyo elegida.[97]

Delitos susceptibles de asistencia psicosocial

El ámbito de los delitos susceptibles de asistencia psicosocial se define en § 397a StPO. La ley exige a jueces y fiscales que inicien la asistencia psicosocial para los grupos beneficiarios. Sin embargo, en los últimos tres años se ha demostrado que los nombramientos judiciales para la asistencia psicosocial se han hecho predominantemente para casos de violencia sexual. En consecuencia, la abrumadora mayoría de los beneficiarios de la asistencia psicosocial son mujeres.[98] Otros tipos de delitos violentos admisibles con un porcentaje más alto de víctimas masculinas, como el robo, las lesiones corporales graves o (tentativa de) homicidio, casi nunca dan lugar a la designación de asistente psicosocial por parte del sistema judicial. Es necesario sensibilizar a los grupos profesionales relevantes sobre el hecho de que las víctimas de este amplio espectro de delitos tienen derecho legalmente a recibir asistencia.

Además, tanto profesionales de apoyo a víctima como operadores jurídicos han reclamado que el derecho de asistencia psicosocial se extienda a la violencia doméstica, el acoso, el robo en el hogar y las lesiones corporales peligrosas, como delitos que suelen entrañar un historial de relación personal con la persona acusada y un mayor riesgo de victimización secundaria e incluso terciaria.[99]

Normas de calidad de la asistencia psicosocial

El personal profesional de asistencia psicosocial se enfrenta a una serie de problemas, entre ellos una retribución económica insuficiente, importante demanda de flexibilidad, barreras de información con los tribunales y la policía, así como un alto grado de estrés emocional. Por

[97] *Wenske, M. (2017): Der Psychosoziale Prozessbegleiter (§ 406g StPO) – ein Prozessgehilfe sui generis, in: Juristische Rundschau, 2017 (9), 457-466.*

[98] *Comparación de estadísticas suministradas por el Ministerio de Justicia de Schleswig-Holstein para 2017, 2018 y 2019.*

[99] *Wenske, M. (2017); Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz (2020); Landgericht Hamburg (2019): Zeuginnen- und Zeugenbetreuung – ein Aspekt professioneller Opferhilfe, Conferencia 25 Aniversario sobre protección de testigos y apoyo profesional a las víctimas, 20.11.2019.*

consiguiente, se recomienda evaluar continuamente el sistema y promover los importantes beneficios que ofrece a las víctimas de delitos violentos. Un elemento clave para asegurar la confianza general es mantener criterios de alta calidad, tanto en los programas de formación para la asistencia psicosocia, como en la prestación de los servicios. Los Ministerios de Justicia de los Estados también deben reaccionar con flexibilidad y apoyar al personal de la asistencia psicosocial, identificando y atendiendo sus necesidades a fin de garantizar la eficacia continua del servicio, así como la salud e integridad de quienes lo prestan.

Conclusión

La asistencia psicosocial constituye un instrumento importante para abordar la delicada cuestión del apoyo a las víctimas antes, durante y después de las actuaciones penales y, por tanto, contribuye a la reducción del riesgo de victimización secundaria. El servicio está garantizado por designación judicial para un grupo legalmente determinado de delitos interpersonales graves, incluida la violencia sexual. La asistencia psicosocial funciona en la intersección de los requisitos del sistema judicial y las necesidades de la víctima. La neutralidad del/a profesional que presta el servicio y la separación entre el asesoramiento y el apoyo psicosocial es, por lo tanto, uno de sus principios fundamentales. Concebida para reducir el riesgo de influir en el caso o el testimonio de la víctima, la asistencia psicosocial ayuda a garantizar que las víctimas comprendan el proceso, no estén solas durante el interrogatorio y las actuaciones judiciales y puedan abordar las preocupaciones que surjan después de comparecer ante el tribunal, incluida la derivación a servicios psicológicos o de otro tipo. Tanto la prestación de asistencia psicosocial como la formación profesional necesaria requieren altos niveles de calidad. En consecuencia, esta práctica aborda muchas de las preocupaciones planteadas por la Directiva de la víctima al reducir el daño potencial derivado de la participación en procesos penales.

Para más información sobre la asistencia psicosocial, incluidos requisitos de formación y calidad, se puede contactar con: Recht Würde Helfen – Institut für Opferschutz in Strafverfahren e.V.

Capítulo 4: Asistencia psicológica en los procedimientos penales

Introducción

La asistencia psicológica representa una cuestión clave para satisfacer las necesidades de las víctimas de delitos y proteger sus derechos, de conformidad con la Directiva sobre las víctimas. Si bien pueden adoptarse diversos modelos o prácticas para prestar esta asistencia, el modelo español, aplicado como resultado de la Ley española 4/2015 del Estatuto de la víctima del delito, ofrece un ejemplo de cómo puede estructurarse y aplicarse dicha asistencia. Este capítulo se centra en el desarrollo y la prestación de asistencia psicológica en España en respuesta a la Directiva de Víctimas.

Qué derechos se aplican

En la Directiva sobre las víctimas se esbozan derechos específicos relacionados con la prestación de asistencia psicológica en los procedimientos penales. Estos derechos cubren todas las fases del procedimiento, desde la presentación de la denuncia/previa al juicio hasta la posterior al juicio[100]. Más específicamente:

Las víctimas tienen derecho a recibir información desde el primer contacto con una autoridad competente. Los Estados miembros garantizarán que se ofrezca a las víctimas la información, sin retrasos innecesarios, sobre el el tipo de apoyo que podrán obtener y de quién obtenerlo, incluida, si procede, información básica sobre el acceso a apoyo psicológico[101].

Los Estados miembros garantizarán que las víctimas, de acuerdo con sus necesidades, tengan acceso gratuito y confidencial a servicios de apoyo a las víctimas que actúen en interés de las víctimas antes, durante y por un período de tiempo adecuado después de la conclusión del proceso penal. Los familiares tendrán acceso a los servicios de apoyo a las víctimas en función de sus necesidades y del grado de daño sufrido como resultado de la infracción penal cometida contra la víctima.[102].

Las víctimas tienen derecho a recibir apoyo de los servicios de apoyo a víctimas que proporcionarán:

- Información, asesoramiento y apoyo sobre su papel en el proceso penal, incluida la preparación para asistir al juicio
- información sobre cualquier servicio pertinente de apoyo especializado o derivación directa al mismo
- apoyo emocional y, cuando se disponga de él, psicológico

[100] *Ver anexo con la Directiva completa.*
[101] *Artículo 4 Directiva 2012/29 UE*
[102] *Artículo 8 Directiva 2012/29UE*

- salvo que sea proporcionado por otros servicios públicos o privados, asesoramiento sobre el riesgo y la prevención de victimización secundaria o reiterada, intimidación o represalias.

Los Estados miembros animarán a los servicios de apoyo a las víctimas a que presten especial atención a las necesidades específicas de las víctimas que hayan sufrido daños considerables a causa de la gravedad del delito.[103].

Las víctimas tienen derecho a la protección. Los Estados miembros velarán por que se dispongan medidas para proteger a las víctimas y a sus familiares frente a la victimización secundaria o reiterada, la intimidación o las represalias, incluido el riesgo de daños emocionales o psicológicos, y para proteger la dignidad de las víctimas durante la toma de declaración y cuando testifiquen. [104]

Las víctimas tienen derecho a garantías en el contexto de los servicios de justicia reparadora. Los Estados miembros adoptarán medidas para proteger a la víctima contra la victimización secundaria o reiterada, la intimidación o las represalias, medidas que se aplicarán cuando se faciliten servicios de justicia reparadora[105].

Ley española 4/2015 sobre el Estatuto de la Víctima del delito

La Ley española 4/2015 es una respuesta directa a las Directivas de la UE y establece que la información que las víctimas tienen derecho a recibir se debe adaptar a:

- sus circunstancias y situación personal
- la naturaleza del delito cometido
- el daño y la pérdida sufrida.

Se debe conceder a las víctimas la posibilidad de solicitar medidas de protección y cuando proceda, se les debe informar del procedimiento para hacerlo. Las víctimas tienen derecho a acceder a servicios de apoyo, incluida asistencia psicológica. Esos servicios son prestados por Oficinas públicas de asistencia y pueden extenderse a familiares de la víctima en los casos en que el delito haya causado daños particularmente graves.

Conforme a la Ley, corresponde a las Oficinas de asistencia a víctimas proporcionar apoyo en el ámbito de la justicia restaurativa y otras soluciones extrajudiciales, salvo en los casos de violencia de género, ya que la mediación está prohibida por ley en dichos casos.

Las Oficinas llevan a cabo las siguientes acciones de justicia restaurativa:

- Informar a la víctima de las diferentes medidas de justicia restaurativa

[103] *Artículo 9 Directiva 2012/29 UE*
[104] *Artículo 18*
[105] *Artículo 12*

- Proponer al Juzgado la aplicación de la mediación penal cuando se considere beneficiosa para la víctima
- Otras acciones para apoyar las medidas extrajudiciales.

¿Cuál es el papel del profesional de la psicología?

Asistencia psicológica

El objetivo de un programa de asistencia a las víctimas es ayudar a éstas a hacer frente a los traumas emocionales, participar en el proceso de justicia penal, obtener reparación y hacer frente a los problemas relacionados con la victimización[106].

La respuesta de las autoridades públicas debe ser lo más amplia posible, tanto para reparar el daño en el contexto de las actuaciones penales, como para reducir al mínimo cualquier trauma que pueda resultar de la participación de la víctima en el procedimiento[107].

De las investigaciones y la experiencia se desprende que es imposible predecir cómo responderá una persona ante un determinado delito. La reacción inicial puede incluir conmoción, temor, ira, impotencia, incredulidad y culpa. Estas reacciones iniciales pueden ir seguidas de pensamientos angustiosos sobre el suceso, pesadillas, depresión, miedo y pérdida de confianza y autoestima. Para muchas personas van seguidos por un período de reconstrucción y aceptación. Hay variaciones individuales en la capacidad de hacer frente al estrés catastrófico después de un evento traumático. Cada persona parece tener un umbral de trauma diferente; unas están más protegidas y otras son más vulnerables a desarrollar síntomas clínicos después de la exposición a situaciones extremadamente estresantes.[108]

Algunas víctimas están especialmente expuestas al riesgo de victimización secundaria o reiterada, de intimidación o de represalias por parte de la persona infractora. Estos riesgos derivan en general de las características personales de la víctima, o del tipo, la naturaleza o las circunstancias del delito. Solo mediante evaluaciones individuales, efectuadas lo antes posible, se podrá determinar con eficacia este riesgo. Estas evaluaciones se deberán efectuar respecto de todas las víctimas, a fin de determinar si están expuestas a

La victimización secundaria se refiere a la victimización que se produce no como resultado directo del acto delictivo, sino de la respuesta de instituciones y personas. La victimización secundaria institucionalizada es más evidente en el sistema de justicia penal. (UNODC, Manual sobre la justicia para las víctimas)

[106] *Manual sobre justicia para víctimas, 1999 p. 11. Oficina para el control de drogas y prevención del crimen, ONU*
[107] *Ley 4/2015 sobre la situación de las víctimas de delitos. Preámbulo*
[108] *pp. 8-9. UNODC, Manual sobre la justicia para las víctimas*

riesgo de victimización secundaria o reiterada, intimidación o represalias, y decidir qué medidas especiales de protección necesitan[109].

Apoyo emocional y asistencia psicológica a la víctima en las diferentes etapas del proceso penal

Durante la investigación del delito se presta el siguiente apoyo y asistencia:

- acompañamiento en la identificación del/a presunto/a autor/a del delito y a la realización de declaraciones en el proceso penal
- acompañamiento en las diligencias de prueba
- apoyo en caso de notificación de muerte
- acompañamiento de las víctimas para la identificación de los cuerpos, la escena del crimen y pruebas

Durante la acusación y el juicio:

- apoyo personal durante las audiencias, entrevistas, declaraciones y juicio
- derivación para el tratamiento del trauma

Después de la resolución del caso:

- intervención de apoyo durante cualquier proceso de apelación

Intervención en la crisis

Las intervenciones en situaciones de crisis son necesarias en los casos en que la víctima u otras personas puedan necesitar protección o estabilización inmediata. En el caso de las víctimas de delitos, una crisis puede producirse inmediatamente después de la comisión del delito y/o como respuesta desencadenante de algo que ocurra después del delito. La asistencia a las víctimas durante esos momentos es esencial para su protección y la de otras personas que puedan resultar perjudicadas por la respuesta traumática de la víctima.

La víctima debe tener la oportunidad de contar su historia, hablar de lo que pasó y su reacción al incidente. Se le debe asegurar la validez de esa reacción y ayudarle a prepararse para hacer frente a las consecuencias del incidente.

La víctima debe contar con la posibilidad de que algún hecho cotidiano pueda desencadenar reacciones de crisis similares a las que sufrió cuando se produjo el delito. Además de información adecuada y previsible, la víctima necesita asistencia que la pueda preparar para afrontar en el futuro, posibles crisis emocionales.

[109] *Considerando 55, Directiva 2012/29 UE*

Otro objetivo de la intervención en situaciones de crisis es ayudar a las víctimas a recuperar la sensación de control, dándoles a conocer algunas de las reacciones universales que pueden surgir como resultado de la victimización y lo que puede ocurrir en su interacción con el sistema de justicia penal. El último paso de la intervención en crisis es ayudar a las víctimas a pensar en formas de hacer frente a sus preocupaciones haciéndoles saber que sus reacciones y percepciones son comunes en situaciones traumáticas. La intervención específica para casos de trauma debe tratar de que las víctimas sientan que son capaces de continuar con su vida y que, si bien el trauma en sí puede ser doloroso, no es inusual. De hecho, es una reacción normal al sufrir un delito.

> *Intervención en crisis - Métodos de comunicación y acción destinados a proteger, estabilizar y movilizar a las personas que están experimentando un acontecimiento o una situación que perciben como intolerable y que excede el mecanismo actual de la persona para hacer frente a la situación. (Oficina de Programas de Justicia de los Estados Unidos, Oficina de Víctimas de Delitos)*

Si bien la mayor parte de las víctimas y supervivientes les basta con una intervención limitada en el momento de la crisis, algunos necesitan tratamiento adicional de apoyo. El juicio en sí puede desencadenar reacciones de estrés (véase el capítulo 3 de asistencia psicosocial), y las víctimas pueden quedar traumatizadas por el veredicto o la sentencia. Si la detención no se produce, las víctimas pueden necesitar apoyo continuo a lo largo del tiempo, debido a su percepción de que el sistema de justicia penal no ha cumplido su cometido.

Mientras la mayoría de las reacciones son normales, hay algunas personas con problemas de salud mental previos que tienen reacciones perjudiciales que pueden poner en peligro a ellas mismas o a otros. También hay algunas personas que reaccionan a las desgracias personales de una manera peligrosa para ellas mismas o para los demás. El/la profesional debe estar siempre alerta a cualquier palabra u otro signo de pensamientos suicidas o de comportamiento amenazante hacia personas específicas[110].

Asistencia psicológica de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas - ejemplos de España

Profesionales de la psicología forman parte del equipo multidisciplinar de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Delitos, que son servicios públicos gratuitos, creados por el Ministerio de Justicia y por las Comunidades Autónomas con competencia en materia de justicia. 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 los ámbitos jurídico, psicológico y social.

[110] *Manual sobre justicia para víctimas. 1999 p.p. 19-27 Oficina para control de driogas y prevención del crímen.*

Para ello, las Oficinas elaboran y ponen en marcha planes de asistencia individualizados, trabajando en coordinación con todos los servicios competentes en la materia. La evaluación de las circunstancias individuales de la víctima determina la asistencia y el apoyo que ésta debe recibir, que puede incluir:

- La prestación de apoyo y asistencia psicológica
- El acompañamiento a juicio.
- La información sobre los recursos psicosociales y asistenciales disponibles y, si la víctima lo solicita, derivación a los mismos.
- Las medidas especiales de apoyo que puedan resultar necesarias cuando se trate de una víctima con necesidades especiales de protección.
- La derivación a servicios de apoyo especializados

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas hacen un seguimiento de las víctimas, especialmente de las más vulnerables, durante todo el proceso penal y durante un período de tiempo apropiado después de su conclusión, independientemente de que se conozca la identidad de la persona infractora y del resultado del proceso.

En cuanto a la función del personal profesional de psicología, el Protocolo General de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas de Valencia establece que les corresponde:

- Acoger a la víctima, dándole el apoyo emocional para ayudarla a superar la situación psicológica del momento posterior al delito. En caso de urgencia, la atención psicológica se prestará de inmediato contactando con el 112, en aquellos casos en los que fuera necesario.
- Orientar a la víctima, teniendo en cuenta las necesidades de apoyo específicas de cada una y según aconseje su evaluación individual.
- Informar y asesorar a la víctima sobre el tipo de acción psicológica que que va a realizarse en la Oficina y sobre el riesgo y la forma de prevenir la victimización secundaria o reiterada, o la intimidación o represalias.
- Proponer medidas concretas de protección, desde el punto de vista psicológico, teniendo en cuenta la situación psicológica de la víctima, las medidas necesarias en relación con el acompañamiento en la práctica de diligencias judiciales e informando al organo judicial de esta situación.
- Tratar a 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.
- Elaborar y aplicar un plan de apoyo psicológico para las víctimas vulnerables o necesitadas de especial protección. Este se realizará mediante la evaluación de las consecuencias físicas y psíquicas del delito, del entorno familiar y social que rodea a la víctima y del riesgo de sufrir nuevas agresiones. También se valorará la capacidad para superar circunstancias traumáticas.
- Diseñar, elaborar y, en su caso, ejecutar programas terapéuticos de apoyo destinados a los siguientes grupos:

    - víctimas de violencia de género

- víctimas de violencia familiar
- víctimas de agresiones sexuales
- víctimas de terrorismo[111]

El Programa de Intervención Psicológica con Mujeres Víctimas de Violencia de Género desarrollado por la Diputación Foral de Gipuzkoa y el Colegio Oficial de la Psicología de Gipuzkoa establece las siguientes pautas de intervención en terapia psicológica:

- Contacto psicológico
  - Permitir el desahogo
  - Escucha activa
  - Tranquilizar, dar seguridad
  - Canalizar y contener sus emociones
  - Mostrar empatía
  - Transmitir esperanza
  - Mostrar un posicionamiento contra la violencia

- Ayuda a la acción
  - Examinar el problema
  - Explorar la violencia
  - Informar de los recursos y derechos
  - Promover la toma de decisiones
  - Valorar el riesgo

- Ofrecer seguridad
  - Alejamiento del agresor
  - Facilitaándole los recursos de acogida
  - Retorno al hogar
  - Facilitándole recursos de autoprotección
  - Sosteniendo una "ruptura evolutiva"[112]

Profesionales de la psicología como peritos judiciales

Se puede pedir a profesionales de la psicología que actúen como peritos o expertos/as forenses en los tribunales. Los/as profesionales de la psicología que actúan como tales deben asegurarse de que pueden dar una opinión independiente e imparcial, y de que su independencia está clara para todos. Todo posible conflicto de intereses debe hacerse explícito y comunicarse tan pronto como surja. Esto puede llegar hasta el punto de que se le pida que presente un informe pericial sobre alguien a quien esté proporcionando terapia. Esta doble

[111] *PROTOCOLO GENERAL BÁSICO DE ACTUACIÓN DE LA RED DE OFICINAS DE LA GENERALITAT DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO Direcció General de Reformes Democràtiques y Acces a la Justicia Conselleria de Justícia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques. Generalitat Valenciana Enero 2018.*

[112] *Mariángeles Álvarez García y otros 2016. Manual de atención psicológica a víctimas de maltrato machista. Colegio Oficial de la Psicología de Gipuzkoa*

relación es un conflicto inaceptable. El Juez también decide si las afirmaciones de la persona experta son o no pertinentes y, por lo tanto, admisibles en el tribunal.[113]

Profesionales de la psicología como expertos/as en los Juzgados de Violencia de Género

La Ley española 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género establece que el Gobierno y las Comunidades Autónomas, que hayan asumido competencias en materia de justicia, organizarán servicios de evaluación forense para los casos de violencia de género.

Los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses cuentan con unidades de evaluación forense integral para garantizar la asistencia especializada a las víctimas de violencia de género y el diseño de protocolos de actuación globales e integrales. Estas unidades se encargan de asistir a los órganos judiciales mediante la evaluación clínica y psicosocial de las víctimas y los agresores. Todas las unidades cuentan con psicólogos/as y profesionales del trabajo social, además de médicos/as forenses que atienden los asuntos de violencia de género en todos los Juzgados de su territorio.

La respuesta forense, integral o específica, dependerá única y exclusivamente de la solicitud de informe pericial efectuado por el/la Juez o Magistrado/a que entiende del caso, o por el Ministerio Fiscal actuante en el mismo. El equipo forense no actúa de forma autónoma ya que su objetivo fundamental es la realización de una valoración pericial de calidad dentro de un procedimiento judicial abierto. Como este informe tiene el fin de auxiliar con su conocimiento específico a los operadores jurídicos encargados de la valoración y la toma de decisiones, serán ellos quienes como instructores del caso, decidan los aspectos probatorios que necesitan.[114]

La evaluación psicológica incluye:

- Estado neuropsicológico de la persona
- Estado previo de la persona explorada
- Características de la personalidad
- Antecedentes psiquiátricos o psicológicos
- Otras patologías o tratamientos que pueden incidir en el estado psicológico
- Consumo de sustancias psicoactivas
- Otros estresores en el momento de los hechos
- Creencias y justificación con relación a los hechos
- Estado de adaptación actual de la persona explorada
- Estado psíquico actual
- Diagnóstico de la persona explorada
- Tratamientos actuales
- Medidas posteriores

[113] Psychologists as expert witnesses: Guidelines and procedure. (4th Edition. -revised 2017). The British Psychological Society.

[114] *Guía y Manual de Valoración Integral Forense de la Violencia de Género y Doméstica. Ministerio de Justicia. Año LIX Suplemento al núm. 2000.(2005). p.16, 45.*

- Valoración de relación causal entre los hechos referidos y el estado psicológico de la persona explorada.
- Valoración específica de posibles lesiones psicológicas[115]

Equipos psicosociales adscritos a los Juzgados de Menores

Profesionales de la psicología forman parte de los Equipos Psicosociales adscritos a los Juzgados de Menores. Actúan como expertos y prestan apoyo a Fiscales y Jueces del Juzgado de Menores. También desempeñan un papel fundamental en la aplicación de la mediación entre la víctima y la persona infractora y otras medidas de justicia restaurativa para menores.

De acuerdo con la Ley 5/2000 sobre la responsabilidad penal de los menores, el equipo técnico informará, si lo considera oportuno y en interés del menor, sobre la posibilidad de que éste realice una actividad reparadora o de conciliación con la víctima.

El Ministerio Fiscal podrá desistir de la continuación del expediente, atendiendo a la gravedad y circunstancias de los hechos y del menor, de modo particular a la falta de violencia o intimidación graves en la comisión de los hechos, y a la circunstancia de que además el/la menor se haya conciliado con la víctima o haya asumido el compromiso de reparar el daño causado a la víctima.

El desistimiento en la continuación del expediente sólo será posible cuando el hecho imputado al menor constituya delito menos grave.

Se entenderá producida la conciliación cuando el menor reconozca el daño causado y se disculpe ante la víctima, y ésta acepte sus disculpas, y se entenderá por reparación el compromiso asumido por el menor con la víctima o perjudicado de realizar determinadas acciones en beneficio de aquéllos o de la comunidad, seguido de su realización efectiva. Todo ello sin perjuicio del acuerdo al que hayan llegado las partes en relación con la responsabilidad civil.

El correspondiente Equipo Técnico realizará las funciones de mediación entre menor y víctima o perjudicado e informará al Ministerio Fiscal de los compromisos adquiridos y de su grado de cumplimiento.

Una vez producida la conciliación o cumplidos los compromisos de reparación asumidos con la víctima o perjudicado por el delito o falta cometido, o cuando una u otros no pudieran llevarse a efecto por causas ajenas a la voluntad del menor, el Ministerio Fiscal solicitará del Juez el sobreseimiento.

En el caso de que el menor no cumpliera la reparación, el Ministerio Fiscal continuará la tramitación del expediente.

[115] *Guía y Manual de Valoración Integral Forense de la Violencia de Género y Doméstica. Ministerio de Justicia. Año LIX Suplemento al núm. 2000.(2005). p.244.*

El papel de la psicología en el procedimiento penal

La asistencia psicológica es esencial en el marco de las actuciones penales, habida cuenta de las repercusiones que la experiencia del delito tiene en el estado psicológico, emocional y mental de la víctima, todo lo cual influye en la capacidad de la persona para contar su historia. El concepto aparentemente sencillo de permitir que la persona superviviente cuente su historia es, de hecho, un proceso complejo, caracterizado frecuentemente por la confusión y las aparentes contradicciones en el testimonio de la víctima. Es probable que el primer recuerdo del suceso se centre estrechamente en una percepción sensorial particular o en una actividad concreta ocurrida durante el mismo, como el cuchillo de un asaltante, o en su lucha por escapar. A medida que pase el tiempo, la memoria revelará otras partes del evento. La historia de la victimización probablemente cambiará con el tiempo a medida que aprendan cosas nuevas y utilicen la información para reorganizar sus recuerdos. Desde la perspectiva de la policía, el problema de este proceso de reconstrucción de una historia es que, a veces, da lugar a relatos incoherentes o contradictorios que pueden socavar una investigación o un enjuiciamiento. Sin embargo, desde la perspectiva de la intervención en una crisis, es perfectamente normal que el proceso de ventilación emocional revele una historia más completa a lo largo del tiempo.[116]

Ayudar a todas las partes implicadas a comprender el impacto del trauma en la narración de la historia de la víctima no sólo ayuda a ésta, sino a todo el proceso. La victimización secundaria a través del proceso de justicia penal puede ocurrir debido a las dificultades para equilibrar los derechos de la víctima con los derechos de la personas acusada o infractora. Sin embargo, lo más normal es que se produzca porque quienes se encargan de organizar los procesos de justicia penal y los procedimientos lo hacen sin tener en cuenta la perspectiva de la víctima[117]. El desafío afrontado por el sistema de justicia es el de equilibrar los derechos de la víctima con los de la persona infractora. En todas las etapas del proceso es importante dar a las víctimas respuestas de apoyo, centradas en ellas, en el marco del sistema de Justicia penal. En particular, las víctimas aprecian recibir un trato atento, justo (justo desde el punto de vista del procedimiento) y respetuoso por parte de los/as profesionales de Justicia penal[118]

Conclusión

La asistencia psicológica desempeña numerosas funciones, entre ellas la de prestar apoyo a las víctimas que no acceden al sistema de justicia penal. La amplitud de los servicios prestados sirve de apoyo a todas las víctimas, puede ayudarles a comprender su situación y a tomar la decisión de denunciar el delito, y les proporciona apoyo durante el tiempo necesario, incluyendo el proceso judicial. Existen víctimas que nunca acuden al sistema de Justicia.

[116] Manual sobre justicia parta víctimas .1999. p.23. Oficina para el control de drogas y prevención del crímen.
[117] *Manual sobre justicia para víctimas 1999. p.9. Oficina para el contro de drogas y prevención del crímen.*
[118] *Deirdre Healy, 2019. Exploración sobre las interacciones de las víctimas con el sistema de Justicia: una Criminal Justice System: una revisión bibliográfica. p. 9. University College Dublin.*

Capítulo 5: Colectivos vulnerables

Introducción

Una contribución fundamental de la Directiva 2012/29 UE es el reconocimiento de que todas las víctimas de delitos tienen derechos que incluyen la prestación de asistencis, apoyo y protección. Sin embargo, este reconocimiento no niega la existencia de algunos grupos de personas más vulnerables que pueden necesitar servicios y tratamiento especializados, además de posibles medidas especiales de protección.

> *"Para las víctimas más vulnerables, como las de violencia de género, menores, discapacitados, personas mayores, víctimas de delitos de odio, terrorismo o tráfico de seres humanos, resulta particularmente difícil someterse a un proceso penal y hacer frente a las consecuencias del delito."* (CE, Derechos de las víctimas: Nueva estrategia para empoderar a las víctimas)

En el presente capítulo se exponen algunas de las cuestiones fundamentales relacionadas con la identificación de las víctimas más vulnerables, la necesidad de evaluaciones individualizadas, medidas especiales de protección y consideraciones relativas al primer contacto y a los/as profesionales en general que trabajan con víctimas vulnerables. Esto se aplica a los grupos de víctimas que, por sus características individuales y específicas del delito, corren un mayor riesgo de victimización secundaria, intimidación y represalias por parte de la persona que cometió el delito, durante el proceso penal[119].

La atención a los colectivos vulnerables se refleja tanto en la Directiva de Víctimas como en la Estrategia Europea 2020 sobre los Derechos de las Víctimas, que tiene por objeto mejorar la protección y el apoyo a las víctimas más vulnerables, instando a los Estados miembros a:

> *""Adoptar medidas que aprovechen las enseñanzas extraídas de la pandemia de COVID-19, en particular las encaminadas a garantizar que las víctimas de violencia de género y violencia doméstica tengan acceso a apoyo y protección; establecer servicios integrados y específicos de apoyo especializado para las víctimas más vulnerables, como Casas de los Niños/as y Casas de Familias, refugios para personas del colectivo LGTBI, servicios y lugares inclusivos y accesibles para las personas con discapacidad y espacios y organismos de detención independientes para investigar los delitos cometidos durante el internamiento; facilitar la cooperación y garantizar un enfoque coordinado de los derechos de las víctimas entre las autoridades judiciales y las fuerzas*

[119] *Machado & Gonçalves, 2002*

y cuerpos de seguridad, los/as trabajadores/as sanitarios/as y los profesionales del trabajo social, entre otros/as."[120].

Tipos de colectivos vulnerables

Si bien existe acuerdo a nivel internacional o europeo sobre los criterios para identificar a las poblaciones vulnerables y desfavorecidas, una definición aceptada de vulnerabilidad, o una lista estándar de tales grupos, [...] los órganos de derechos humanos se ocupan de las comunidades vulnerables y desfavorecidas sobre una base ad hoc[121]. Sin embargo, en el contexto de la protección de los derechos humanos, los colectivos siguientes han sido generalmente considerados como vulnerables:

- mujeres y niñas
- menores
- refugiados/as
- personas desplazadas internamente
- apátridas
- minorías nacionales
- pueblos indígenas
- trabajadores/as migrantes
- personas discapacitadas
- personas mayores
- personas positivas en HIV y víctimas de SIDA
- población romaní, gitana, sinti
- personas lesbianas, gay y transgénero[122]

Según la Directiva Europea 2012/29/UE, las víctimas de trata de personas, terrorismo, violencia en las relaciones íntimas, violencia o explotación sexual, violencia de género, minorías étnicas, víctimas de delitos motivados por el odio, víctimas con discapacidad,

[120] *Comisión Europea: "Derechos de las víctimas: Nueva Estrategia para empoderar a las víctimas". 24 Junio 2020.* https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_1168

[121] *Audrey, C. and B.Carbonetti. 2011. Protección de los derechos humanos de los grupos vulnerables y desfavorecidos: Las contribuciones del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de las Naciones Unidas. Trimestral Derechos Humanos. Baltimore: Johns Hopkins University Press. P. 683.*

[122] *Centro de Derechos Humanos de Islandia. (n.d) 21 Agosto 2020 . Tomado de: La protección de derechos humanos en grupos vulnerables:* http://www.humanrights.is/en/human-rights-education-project/human-rights-concepts-ideas-and-fora/the-human-rights-protection-of-vulnerable-groups

personas de edad avanzada y menores tienden a sufrir con frecuencia una mayor tasa de victimización secundaria, intimidación y represalias.

Así pues, debido al grado de vulnerabilidad asociado a este tipo de víctimas, es necesario someterlas a ciertas medidas especiales de protección.

Además de los colectivos vulnerables comúnmente aceptados, la Directiva de Víctimas subraya el hecho de que algunos colectivos vulnerables podrían considerarse "especialmente vulnerables", ya que "*podrían encontrarse en situaciones que los expongan a un riesgo particularmente elevado de sufrir daños, como las personas sometidas a violencia reiterada en relación estrecha, víctimas de violencia de género o personas que sean víctimas de otro tipo de delitos en un Estado miembro del que no sean nacionales o residentes*."[123]

Estos grupos se consideran vulnerables por tener algunas características comunes. Por lo general, las personas que pertenecen a estos grupos "pueden ser física, emocional, o mentalmente heridas, influenciadas o atacadas con facilidad."[124]

Por tanto, los tipos de vulnerabilidad pueden categorizarse en términos de **vulnerabilidad física, emocional, social y económica**.

Ahora bien, la naturaleza probabilística de la vulnerabilidad puede diferir de una persona a otra, aunque la persona pertenezca a un colectivo vulnerable. Los factores que influyen en la vulnerabilidad individual pueden clasificarse sobre la base de:

- factores individuales como la edad y la educación.
- factores microsociales como las redes sociales, entorno social y lugar de orígen
- factores macrosociales como el declive económico nacional/internacional, guerras, desastres naturales y la influencia de la cultura y las tradiciones.

En consecuencia, los/as profesionales deben ser conscientes de esos factores y ser sensibles a las repercusiones que puedan tener en las víctimas.

Vulnerabilidad interseccional

Las vulnerabilidades no existen de forma aislada, ya que las personas suelen sufrirlas debido a su pertenencia a uno o varios grupos vulnerables (por ejemplo, una joven que crece en un orfanato, o que ha sido sometida, en un país extranjero, a la trata de seres humanos mediante la explotación sexual y ha desarrollado una drogadicción durante la fase de explotación). En esos casos, la literatura especializada caracteriza este tipo de vulnerabilidad como interseccional.

[123] *Directiva UE 2012/29/ Capítulo 4, Artículo 22*
[124] *Cambridge Dictionary. (n.d.)*
https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/vulnerable

La noción de "interseccionalidad" tiene su origen en la palabra "intersección", definida como "Un lugar donde se cruzan dos caminos; el cruce; el conjunto de puntos comunes de dos líneas". (DEX, 1998)

El concepto de "vulnerable interseccional" deriva de la combinación de la noción de interseccionalidad con la de vulnerabilidad -el atributo de ser vulnerable- (vulnerable: una persona que puede ser herida o atacada fácilmente, que tiene partes débiles" (DEX, 1998). Por tanto, puede definirse como una forma específica de vulnerabilidad que reúne todos los elementos comunes de al menos dos conjuntos de vulnerabilidades.

Identificación de necesidades especiales

La primera Estrategia europea para proteger los derechos de las víctimas destaca el hecho de que "la Directiva sobre los derechos de las víctimas también exige que todas las víctimas tengan acceso a la protección de acuerdo con sus necesidades individuales". Se debe prestar especial atención a las víctimas con necesidades específicas de protección contra los riesgos de victimización secundaria, reiterada, intimidación y represalias"[125].

En las siguientes secciones se describen el tratamiento y los servicios que se deben prestar a las víctimas de delitos en relación con sus necesidades especiales.

Tratamiento respetuoso y reconocimiento a las víctimas

Como se menciona en el Considerando 19 de la Directiva, "se debe considerar que una persona es una víctima independientemente de si se ha identificado, detenido, acusado o condenado al infractor y con independencia de la relación familiar que exista entre ellos.". Por consiguiente, la "condición" de víctima no se atribuirá sobre la base de consideraciones de procedimiento, sino de los hechos dañinos que hayan afectado a una persona física, psicológica o económicamente. No obstante, el reconocimiento de las víctimas como tales puede causar algunos problemas en la labor realizada con las propias víctimas y, en consecuencia, en la identificación y protección de las personas pertenecientes a colectivos vulnerables. La etiqueta de "víctima" coloca efectivamente a la persona en una posición pasiva, mientras que en algunos casos puede ser más apropiado considerar el delito en términos de negligencia o expresión de falta de respeto hacia la persona. Por tanto, las diferencias individuales y culturales son fundamentales para determinar si el hecho de para

[125] *Comisión Europea. Derechos de las víctimas: Nueva estrategia para potenciar a las víctimas. Pag. 9, Agosto 2020*
https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_1168

determinar si el hecho de etiquetar a un individuo como víctima es percibido o no como beneficioso por ese individuo.

El trato respetuoso, aunque parezca claro, representa una dificultad en el trabajo con grupos vulnerables específicos, ya que los efectos de la victimización influyen en la forma en que las personas responden a los servicios y la asistencia. Las acciones aparentemente útiles y respetuosas deben llevarse a cabo con cautela, dado el potencial de desencadenar recuerdos dolorosos.

Las personas que ofrecen asistencia a las víctimas altamente vulnerables deberían haber participado en una capacitación específica y sensible a las víctimas, elaborada para ayudar a las víctimas de determinados delitos. Ello les permitirá aprender no sólo a evitar causar una victimización secundaria, mientras tratan de apoyar a las víctimas, sino también a asegurarse de que reconocen las complejidades de los daños causados y comprenden las necesidades específicas que puedan surgir.

Cuando el "Tratamiento respetuoso " causa daños: un ejemplo

Una víctima de explotación sexual ha sido llevada a una casa segura después de haber sido identificada como tal por la policía durante una redada nocturna. Lo primero que ve al entrar en la habitación de la casa segura es una gran cama colocada en el medio de la habitación. Después de un largo período de privación de sueño, la mayoría de las personas se caen en la cama y se duermen inmediatamente. Sin embargo, la víctima intenta salir corriendo de la casa segura ya que la vista de la gran cama colocada en medio de la habitación le recuerda la habitación donde ha sido explotada sexualmente. Después de calmarse, la víctima pasa la noche durmiendo en el suelo, de espaldas a la cama.

Protección contra la intimidación, represalias y otros daños por parte de la persona acusada o sospechosa, y contra los daños durante las investigaciones penales y los procedimientos judiciales

El párrafo 58 de la Directiva de las víctimas establece que:

> " Se deben ofrecer medidas adecuadas a las víctimas que hayan sido consideradas vulnerables a la victimización secundaria o reiterada, la intimidación o las represalias, con el fin de protegerlas durante el proceso penal. La naturaleza exacta de tales medidas debe determinarse mediante la evaluación individual, teniendo en cuenta los deseos de la víctima. La magnitud de cualquier medida de este tipo deberá determinarse sin perjuicio de los derechos de la defensa y de conformidad con las normas de discrecionalidad judicial. Las inquietudes y miedos de la víctima en relación con las actuaciones deben ser un factor esencial a la hora de determinar si necesitan alguna medida específica*".*

A fin de asegurarse de que las víctimas particularmente vulnerables no se someten a una victimización reiterada por la persona infractora, el Considerando 32 establece que:

> "*Es preciso facilitar a las víctimas información específica sobre la puesta en libertad o la fuga del infractor si lo solicitan, al menos en los casos en que exista un peligro o un riesgo concreto de daños para las víctimas, a no ser que exista un riesgo concreto de daños para el infractor que pudiera resultar de la notificación. Cuando exista un riesgo concreto de perjuicios para el infractor que pudiera resultar de la notificación, la autoridad competente deberá tener en cuenta todos los riesgos a la hora de determinar la acción apropiada. La referencia a «riesgo concreto de daños para las víctimas» debe incluir factores como el carácter o la gravedad del delito y el riesgo de represalias*. ".

En los párrafos anteriores se señala la necesidad de actuar con mayor cautela y aplicar medidas especiales de protección (que se examinan más adelante en el presente capítulo) cuando se trabaja con víctimas particularmente vulnerables.

Apoyo, incluida la asistencia inmediata después de un delito, asistencia física y psicológica a más largo plazo y la asistencia práctica

El apoyo que se ofrece a las víctimas debe ofrecerse tan pronto como la persona haya sido identificada como víctima, a fin de reducir el daño y proteger eficazmente tanto a la víctima como a cualquier otra víctima indirecta[126], que a menudo se dejan fuera del sistema de asistencia, pero que por lo general influyen directamente en el desarrollo de la rehabilitación social y profesional y en la colaboración entre las víctimas y los operadores jurídicos. Tras el primer contacto y el procedimiento de evaluación individual inicial**, las víctimas deben ser remitidas a proveedores de servicios especializados que tengan la capacidad y habilidad de atender las necesidades especiales identificadas de manera profesional**.

Acceso a la justicia para garantizar que las víctimas conozcan sus derechos, los entiendan y puedan participar en los procedimientos

Asegurar el acceso a la justicia y el conocimiento de los derechos es muy importante para los colectivos vulnerables, ya que pueden encontrar más obstáculos relativos a la comprensión, concienciación, acceso a la justicia y participación en el procedimiento penal.

Por lo tanto, se deben explicar a las victimas sus derechos de manera individualizada. Dada la complejidad de la naturaleza humana y los traumáticos acontecimientos que han experimentado muchas de las víctimas que llegan al sistema de Justicia, un procedimiento que sea demasiado formal, en el que un miembro de las fuerzas del orden entrega a la víctima un trozo de papel que le informa de sus derechos o que lea esos derechos en voz alta, no

[126] *Las víctimas indirectas son personas fuertemente vinculadas a las directas, ya sea porque han presenciado el delito o los delitos o por los fuertes lazos personales que existen entre unas y otras.*

cumple ni el objetivo ni el espíritu de la directiva. Las siguientes circunstancias pueden inhibir o reducir el entendimiento de la víctima:

Tengo derechos. Estoy seguro de que tengo muchos derechos, pero para ejercerlos necesito tener un buen abogado, que no puedo permitirme... y aquí es donde prácticamente mis derechos terminan... antes de poder ejercerlos. (Víctima, Rumania)

- La víctima no sabe leer ni escribir.
- La víctima sabe leer y escribir, pero no entiende los términos legales ni el lenguaje formal.
- La víctima es extranjera y no está familiarizada con los conceptos que se le traducen, ya que no los identifica con los del sistema de Justicia de su país de origen
- La víctima es extranjera e interpreta los conceptos o derechos traducidos a través de la perspectiva de su propio sistema de Justicia, que no coincide con el del país en el que se cometió el delito. Esto conduce a malentendidos, plazos pasados, inacciones o acciones dirigidas a una institución equivocada.
- Antes y después de presentar una denuncia penal, la víctima no suele estar en un estado mental ni psicológico óptimo, y no es capaz de absorber una gran cantidad de información, ya que se concentra en lo que va a exponer o ha expuesto a través de la denuncia.
- La víctima tiene discapacidades mentales o físicas que hacen que su estado de salud sea incompatible con una sesión informativa formalizada.

Sobre la base de estas consideraciones, antes de la sesión de información debería realizarse una **evaluación de las necesidades especiales a fin de informar a las víctimas sobre sus derechos**, lo que permitirá a la persona encargada de dicha sesión conocer el estado de la víctima, y de ese modo ajustar los métodos utilizados a las necesidades que haya identificado, pudiendo:

- preparar y utilizar, por ejemplo, pictogramas o gráficos junto con las explicaciones proporcionadas
- ajustar el lenguaje utilizado para satisfacer las necesidades identificadas
- comprender mejor la necesidad de repetir la información ya proporcionada
- centrarse en la información pertinente que puede ser de particular utilidad para la persona que está siendo informado
- dirigir a la víctima hacia otra información a la que pueda acceder en la práctica (por ejemplo, si la víctima no tiene acceso a Internet, no tiene sentido proporcionarle una larga lista de fuentes de información en línea, sino más bien una lista de direcciones que pueda buscar en persona).

Servicios y protección especial

Como se ha mencionado anteriormente, la Directiva sobre las víctimas "establece un conjunto de derechos para las víctimas y las correspondientes obligaciones de los Estados Miembros". La Directiva es el principal instrumento de la Unión Europea aplicable a todas las víctimas. Es la base de la política de la UE en materia de derechos de las víctimas.[127]

A fin de abordar eficazmente las necesidades identificadas en las evaluaciones de las necesidades individuales, "la UE también ha adoptado varios instrumentos que se ocupan de las necesidades específicas de las víctimas de determinados tipos de delitos (como las víctimas del terrorismo[128], de tráfico de seres humanos[129] o menores víctimas de explotación sexual[130]). Dichos instrumentos complementan y desarrollan el articulado de la Directiva de Víctimas".[131]

Por lo tanto, dado que las víctimas de determinados delitos podrían encontrarse entre las víctimas más vulnerables, la Directiva, en el Considerando 57, llama la atención a los Estados Miembros sobre el hecho de que " *las víctimas de trata de seres humanos, terrorismo, delincuencia organizada, violencia en el marco de las relaciones personales, violencia o explotación sexual, violencia de género, delitos por motivos de odio, las víctimas con discapacidad y los menores víctimas de delito tienden a sufrir una elevada tasa de victimización secundaria o reiterada, intimidación o represalias. ".* Habida cuenta de estas consideraciones, *"se deberá poner especial cuidado a la hora de evaluar si tales víctimas están expuestas a riesgo de victimización, intimidación o represalias, y debe haber motivos sólidos para presumir que dichas víctimas se beneficiarán de medidas de protección especial."*

Los servicios de apoyo especializado deben basarse en un enfoque integrado y preciso que tenga en cuenta, en particular, las necesidades específicas de las víctimas, la gravedad del

---

[127] *Comisión Europea, 2020.*

[128] *Directiva (UE) 2017/541 del Parlamento Europeo and y del Consejo, del 15 de Marzo 2017 sobre lucha contra el terrorismo, sustituyendo el Dictamen Marco del Consejo 2002/475/JHA y modificando el 2005/671/JHA, https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32017L0541*

[129] *Directiva 2011/36/EU del Parlamento Europeo y el Consejo de 5 de Abril 2011 sobre prevención y lucha contra el tráfico de seres humanos y protección de las víctimas; modifica el Dictamen Marco del Consejo 2002/629/JHA https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0036 En cuanto a su aplicación, consultar el "Informe sobre la transposición" (COM(2016) 722 final); el "Informe sobre los usuarios" (COM(2016) 719 final) y los informes de situación de la Comisión Europea COM(2016) 267 final y COM(2018) 777 final. En lo que respecta a las medidas centradas en las víctimas, específicas para cada sexo y sensibles a los niños, ver: https://ec.europa.eu/anti-trafficking/publications/eu-anti-trafficking-action-2012-2016-glance_en https://ec.europa.eu/anti-trafficking/sites/antitrafficking/files/eu_anti-trafficking_action_2017-2019_at_a_glance.pdf*

[130] *Directiva 2011/93/UE del Parlamento Europeo y el Consejo de 13 Diciembre 2011 sobre la lucha contra el abuso y explotación sexual de niños y la pornografía infantil, susutituyendo la Decisión Marco del Consejo 2004/68/JHA https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0093*

[131] *Comisión Europea, 2020*

daño sufrido como consecuencia de un delito, así como la relación entre las víctimas, los infractores, sus hijos y su entorno social más amplio.

Uno de los principales cometidos de estos servicios y de su personal, que desempeñan un

Ejemplo de Medida de Protección Especial: Tráfico de seres humanos

En los casos de víctimas de trata de personas, si, según la evaluación, existe un riesgo moderado o alto de una victimización secundaria después de que se haya completado el procedimiento de repatriación internacional, una medida de protección especial podría implicar alojar a la víctima en un refugio protegido situado en otro lugar. en una ciudad distinta de aquélla en la que el grupo de trata todavía está activo (requiere el consentimiento de la víctima, pero es independiente del nivel de cooperación entre la víctima y las fuerzas del orden). Lo mismo podría aplicarse en los casos en que la trata se produjo internamente. En tales casos, la víctima podría refugiarse en una ciudad diferente.

Además, si la víctima tenía una relación cercana con los perpetradores (caso de violencia doméstica o de trata de personas en que el reclutamiento se cometió a través del método del "lover boy"), es importante identificar dentro de la evaluación de necesidades cuáles son los vínculos actuales entre ellos y asegurarse de que se puedan implementar medidas de protección adecuadas para que la víctima pueda desarrollar una vida independiente, como se reconoce en el artículo 18 de la Directiva.

importante papel para ayudar a la víctima a recuperarse de los posibles daños o traumas reultantes de un delito y a superarlos, debe consistir en informar a las víctimas de sus derechos en virtud de la presente Directiva, para que puedan tomar decisiones en un entorno que apoye a la víctima y la trate con dignidad, respeto y sensibilidad.

Los tipos de ayuda que estos servicios de apoyo especializado deben ofrecer pueden consistir en proporcionar acogida y alojamiento seguros, apoyo médico inmediato, remisión a un examen médico y forense para la obtención de pruebas en casos de violación o agresión sexual, asesoramiento psicológico a corto y largo plazo, atención de traumas, asesoramiento jurídico, defensa y servicios específicos para menores que sean víctimas directas o indirectas.[132]

Salvo que sean proporcionados por otros servicios públicos o privados, los servicios de apoyo especializados desarrollarán y proporcionarán como mínimo:

[132] *Considerando 38 Directiva 29/2012/UE*

- refugios o cualquier otro tipo de alojamiento provisional para las víctimas que necesiten de un lugar seguro debido a un riesgo inminente de victimización secundaria o reiterada, intimidación o represalias;

- apoyo específico e integrado a las víctimas con necesidades especiales, como las víctimas de violencia sexual, las víctimas de violencia de género y las víctimas de violencia en las relaciones personales, incluidos el apoyo para la superación del trauma y el asesoramiento.[133]

La aplicación de medidas especiales de protección no debe limitarse a las víctimas directas. En el caso de los delitos graves o cuando las víctimas son particularmente vulnerables, según se determine en la evaluación de las necesidades, entonces se deben proporcionar medidas de protección especial a las víctimas indirectas, si es probable que su bienestar afecte al de la víctima. La probabilidad de que familiares de las víctimas reciban amenazas de los autores directos o de sus cómplices es relativamente alta en los casos de delitos más graves. Por consiguiente, a menos que se logre la protección de las víctimas indirectas mediante medidas especiales de protección, es muy improbable que las víctimas directas puedan recuperarse con éxito de la experiencia.

Víctimas extranjeras

Si la víctima a la que se ofrece apoyo es extranjera, pueden surgir otro tipo de necesidades (y temores). En caso de que decidan recibir servicios de apoyo en el país en el que han sido identificadas, los servicios tienen que ser diseñados teniendo en cuenta las barreras y diferencias culturales y de idioma (por ejemplo, realizar una psicoterapia en un idioma extranjero es muy difícil, ya que no es deseable realizarla con la ayuda de un traductor/a).

En caso de que la víctima sea ciudadana de la UE, tendrá derecho a residir en cualquier país de la UE; pero quienes no pertenecen a ella pueden tener que enfrentarse a aspectos jurídicos relacionados con el derecho de residencia en el país de identificación, lo que puede dar lugar a una serie de cuestiones jurídicas y de procedimiento relacionadas con la condición de migrante o de solicitante de asilo. En caso de que decidan recibir los servicios de apoyo en el país de origen, habrá que elaborar y aplicar un procedimiento de repatriación basado en la cooperación transnacional entre entidades prestadoras de servicios sociales, lo que plantea otra categoría de necesidades que deben atender los/las profesionales.

Protecciones especiales para las víctimas vulnerables en la práctica. El modelo español de asistencia psicológica

En España, la evaluación es realizada la mayoría de las veces por los/as profesionales de las Oficinas de Apoyo a las Víctimas, pero también puede ser realizada por la policía y por los servicios médicos forenses. Los métodos utilizados para llevar a cabo la evaluación difieren

[133] *Artículo 9, 3. Directiva 29/2012/UE*

en función de las características de la víctima, las consecuencias o los daños sufridos por ella y los deseos expresados por la víctima. El Estado asume el coste de la evaluación.[134]

La Ley sobre el Estatuto de la Víctima del delito 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.

La evaluación individual tendrá en consideración:

- 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 concurran factores de especial vulnerabilidad.
- 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 de los siguientes delitos:
  - 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 o 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.

[134] *Linda Maizener y otros. EVVI Evaluación de víctimas, pag. 11. Proyecto EVVI co-fundado por el Programa de Justicia Penal de la UE.*

- Las circunstancias del delito, en particular si se trata de delitos violentos

Tras el proceso de evaluación individual, las Oficinas de Apoyo a las Víctimas pueden elaborar un informe en el que se proponga la adopción de medidas de protección y remitirlo al/a juez o fiscal con el consentimiento previo e informado de la víctima.

Se podrán ordenar las siguientes medidas de protección:

- Las víctimas pueden ser entrevistadas en edificios especialmente diseñados y adaptados para este fin.
- Las víctimas pueden ser entrevistadas por profesionales que han recibido una formación especial para reducir o limitar el daño a la víctima, o con la ayuda de dichos profesionales.
- Todas las declaraciones de una misma víctima podrán ser tomadas por la misma persona, salvo cuando ello pueda tener un efecto adverso significativo en el proceso o cuando las declaraciones deban ser tomadas directamente por un/a juez o fiscal.
- Las declaraciones pueden ser tomadas por una persona del mismo sexo que la víctima cuando la víctima de algún tipo de delito (por ejemplo, trata de seres humanos, violencia de género) lo solicite, salvo cuando ello pueda tener un efecto adverso significativo en el desarrollo del proceso o cuando las declaraciones deban ser tomadas directamente por un/a juez o fiscal.
- Se tomarán medidas para evitar el contacto visual entre la víctima y la persona presunta infractora, incluso cuando se presta testimonio, para lo cual pueden utilizarse las tecnologías de la comunicación.
- Utilización de tecnologías de comunicación apropiadas para asegurar que la víctima pueda ser escuchada sin estar presente en la sala del tribunal.
- Medidas para evitar que se hagan a las víctimas preguntas relacionadas con su vida privada, que no son pertinentes al caso.
- En caso de menores o personas con discapacidad, pueden adoptarse otras medidas, como la grabación por medios audiovisuales de las declaraciones tomadas durante la etapa de investigación para que se reproduzcan posteriormente en el tribunal. En caso de conflicto de intereses con sus representantes legales, la Fiscalia obtendrá del Juez el nombramiento de un tutor que represente a la víctima en el proceso penal.

Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas elaboran un plan de apoyo psicológico para las víctimas vulnerables o que necesitan protección especial. Este plan tiene por objeto ayudarles durante todo el proceso penal a fin de evitarles la angustia, fortalecer su autoestima y sus procesos de toma de decisiones, en particular los relacionados con las medidas judiciales. El plan de apoyo psicológico se basa en la evaluación de los efectos físicos y psicológicos del delito, el entorno de la víctima, el riesgo de sufrir nuevas agresiones y la situación familiar. También se evalúa la capacidad de recuperación. El Ministerio de Justicia y las Comunidades Autónomas con competencias en materia de justicia pueden supervisar los planes de apoyo realizados en su ámbito territorial.

Según el Proyecto de Ley Orgánica de Protección Integral a la Infancia y la Adolescencia frente a la Violencia (19 de junio de 2020), la prueba preconstituida es un instrumento adecuado para evitar la victimización secundaria, que resulta especialmente eficaz cuando las víctimas son menores de edad o personas con discapacidad que necesitan una protección especial. Teniendo en cuenta su especial vulnerabilidad, será obligatoria cuando el testigo sea una persona menor de catorce años o una persona con discapacidad que necesite protección especial.

En estos casos, la autoridad judicial, una vez practicada la prueba preconstituida, sólo podrá acordar su declaración en el acto del juicio oral, cuando, a petición de una de las partes, lo considere necesario. Por ello, en las declaraciones judiciales de menores de catorce años o de personas discapacitadas necesitadas de especial protección se hace excepcional, estableciéndose, como regla general, la práctica de pruebas preconstituidas en la fase de investigación y su reproducción en el acto del juicio, evitando que el tiempo transcurrido entre la primera declaración y la fecha del juicio oral afecte a la calidad del relato, así como la victimización secundaria de víctimas especialmente vulnerables.

Conclusión

La cuestión de los colectivos vulnerables o las víctimas requiere una atención especial en cada fase del proceso penal, así como en el apoyo a las víctimas y en otros entornos ajenos al sistema de Justicia penal. A continuación, se resumen las principales cuestiones relacionadas con el tratamiento de los colectivos vulnerables.

Se puede elaborar un plan individualizado de asistencia y protección sobre la base de los resultados de la evaluación de necesidades y riesgos. Éste debería contener:

- medidas de protección especial (si son necesarias)
- medidas de mitigación de riesgos
- medidas concretas de rehabilitación como integración o reunificación familiar, reintegración social y profesional, y desarrollo de competencias necesarias en un estilo de vida independiente que prevenga una victimización secundaria.

Las evaluaciones de posibles riesgos y la elaboración de medidas apropiadas de mitigación de riesgos deben incluir:

- Identificación de quién necesita asistencia y protección mediante la evaluación individual y la evaluación de riesgos. Puede tratarse tanto de la víctima directa como de las indirectas (hijos/as de la víctima, esposo o esposa, familiares, parientes, amistades cercanas, testigos, y a veces también al propio personal profesional designado para ayudar y proteger a la víctima).
- Determinación de lo que exactamente necesita ser protegido. ¿Es la vida de las víctimas directas o indirectas? ¿Es su integridad física y su bienestar (a veces debido a condiciones médicas preexistentes)? ¿Es la integridad y el bienestar psicológico? ¿Es

la integridad económica, la reputación profesional o personal de una víctima o un poco de todo?

- Establecimiento del grado de probabilidad de que ocurra el acontecimiento negativo previsto (en caso de que no haya ocurrido todavía) que afectará al aspecto o aspectos que necesitan protección.
- Establecimiento de las medidas de asistencia y protección (especial) teniendo en cuenta la disposición de la víctima a aceptar las medidas propuestas.

En el capítulo 6 se aborda el tema de las evaluaciones individuales, incluidas las consideraciones relativas a los colectivos vulnerables.

Capítulo 6: Evaluaciones individuales

Introducción

La Directiva de Víctimas, según el Art. 22 insta a los estados miembros:

"Los Estados miembros velarán por que las víctimas reciban una evaluación puntual e individual, con arreglo a los procedimientos nacionales, para determinar las necesidades especiales de protección y si, y en qué medida, podrían beneficiarse de medidas especiales en el curso del proceso penal, según se establece en los artículos 23 y 24, por el hecho de que sean particularmente vulnerables a la victimización secundaria o reiterada, a la intimidación o a las represalias."

¿Qué es una evaluación?
Una evaluación es "el proceso de reunir e interpretar información detallada para describir, comprender o evaluar las necesidades de una persona..." (Centro de Investigación de Víctimas)

A fin de identificar las necesidades de cada víctima, la Directiva advierte a los estados miembros para que tengan en cuenta al menos los siguientes aspectos:

a) las características personales de la víctima

b) el tipo o la naturaleza del delito

c) las circunstancias del delito

Además, en el marco del procedimiento de evaluación de las necesidades y los riesgos individuales, la Directiva destaca el hecho de que ***"se prestará especial atención a las víctimas que hayan sufrido un daño considerable debido a la gravedad del delito; a las víctimas que hayan sufrido un delito cometido con un sesgo o un motivo discriminatorio que podría, en particular, estar relacionado con sus características personales; a las víctimas cuya relación y dependencia del infractor las haga particularmente vulnerables. A este respecto, se considerarán debidamente las víctimas del terrorismo, la delincuencia organizada, la trata de seres humanos, la violencia de género, la violencia en una relación estrecha, la violencia sexual, la explotación o los delitos motivados por el odio, y las víctimas con discapacidades".***

"El riesgo se define simplemente como la probabilidad de que un peligro potencial se convierta en realidad, y las consecuencias si lo hace". (UNODC)

En el contexto de una evaluación individual, ha de presuponerse que las víctimas infantiles tienen necesidades específicas de protección debido a su vulnerabilidad a una victimización secundaria y reiterada, intimidación y represalias. Para determinar si podrían beneficiarse de medidas especiales y en qué medida, han de ser objeto de una evaluación individual. El alcance de dicha evaluación individual podrá adaptarse en función de la gravedad del delito y del grado de daño aparente sufrido por la víctima.

Las evaluaciones individuales se llevarán a cabo con la estrecha participación de la víctima, y en ellas se tendrán en cuenta sus deseos, incluso cuando no quieran beneficiarse de medidas especiales.

Los métodos para llevar a cabo la evaluación de las necesidades y los riesgos individuales difieren en función de varios criterios:

- tipo de delito cometido,
- el colectivo vulnerable al que pertenecen las personas,
- la extensión del tiempo en el que la víctima ha sido sometida al delito,
- el tiempo que transcurre entre el momento en que los actos dañinos se han detectado y el momento en que se realiza la evaluación,
- los preparativos que han hecho los/as profesionales con el fin de realizar una evaluación de las necesidades y los riesgos,
- las condiciones médicas físicas y psicológicas de la persona evaluada,
- la voluntad de cooperar,
- la relación entre la persona evaluada y la persona que realiza la evaluación y, naturalmente,
- las diferencias y barreras culturales y de idioma,
- el lugar en el que se realiza la evaluación,
- el tiempo asignado para la evaluación,
- la razón u objetivo por el que se realiza la evaluación.

Por ejemplo, si la persona afectada por un delito se somete a una evaluación de las necesidades y los riesgos individuales a fin de llevar a cabo, de manera segura y protegida, un procedimiento de repatriación internacional, entonces las necesidades evaluadas y los riesgos estimados antes, durante y después del procedimiento de repatriación difieren sustancialmente de los evaluados en el marco de un procedimiento penal.

En el Considerando 56 de la Directiva se menciona también el hecho de que:

> *"Las evaluaciones individuales deben tomar en consideración las características personales de la víctima, como edad, sexo, identidad o expresión de género, etnia, raza, religión, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, estatuto de residente, dificultades de comunicación, relación con el infractor o dependencia del mismo, experiencia anterior de delitos. Deben tener en cuenta, asimismo, el tipo o la naturaleza del delito y las circunstancias del mismo, por ejemplo, si se trata de un delito por motivos de odio, prejuicios o discriminación, la violencia sexual, la violencia en el marco de las relaciones personales, si el infractor estaba en situación de control, si la víctima reside en una zona con una elevada tasa de delincuencia o dominada por bandas, o si el país de origen de la víctima no coincide con el del Estado miembro en que se cometió el delito."*

La evaluación como un procedimiento continuo

Las buenas prácticas sugieren que quienes proporcionan los servicios deben hacer un seguimiento continuo de la evaluación de las necesidades individuales para garantizar que los

servicios ofrecidos se modifiquen y ajusten en función de la recuperación y las necesidades cambiantes de la víctima.[135]

Si los elementos que constituyen la base de la evaluación individual han cambiado o van a cambiar de manera significativa, los Estados miembros han de asegurarse de que se vayan actualizando a lo largo de todo el proceso penal.[136] Esto es especialmente cierto en el caso de aquellos grupos vulnerables que pueden experimentar cambios significativos tanto individuales como del entorno.

Por ejemplo, una víctima de un delito grave tiene necesidades inmediatas que deben atenderse justo después de su identificación. Esas necesidades suelen estar vinculadas a una intervención en caso de crisis e incluyen necesidades básicas, como tener un lugar seguro para vivir, acceso a alimentos y agua y acceso a medicamentos o tratamiento médico cuando proceda.

Poco después, el espectro de necesidades se amplía para incluir cuestiones como la de poder comunicarse apropiadamente con la familia o las amistades cercanas, disponer de ropa y productos de higiene necesarios para la realizar la vida cotidiana y poder caminar sola en distancias cortas.

El siguiente paso puede incluir la necesidad de apoyo psicológico y asesoramiento especializado para poder hacer frente al daño causado y sus consecuencias. Este proceso suele ser el más largo y complejo.

Las necesidades se amplían para incluir apoyos como el asesoramiento jurídico y el apoyo durante los procedimientos penales.

Con el tiempo, se deberían abordar necesidades como la reintegración social, educativa y profesional.

Sin embargo, si el proceso de recuperación entraña la participación en procedimientos penales (por ejemplo, como testigo en un Juzgado), entonces los/as profesionales podrían enfrentarse rápidamente al hecho de que todo vuelva a la primera etapa, que es la de intervención en la crisis.

Evaluación: entrevistas de acogida

Es importante mantenerse abierto a la posible vulnerabilidad y riesgo de todas las víctimas, independientemente de su pertenencia a un determinado colectivo vulnerable. *Cada persona debe ser evaluada y tratada de manera individual.*

[135] *Linda Maizener y otros, EVVI Evaluación de víctimas, pág. 17. Proyecto EVVI cofinanciado por el Programa de Justicia Penal de la UE.*

[136] *Artículo 22 Directiva 29/2012/UE.*

Las siguientes preguntas pueden utilizarse al realizar una entrevista de acogida con las víctimas a fin de evaluar sus necesidades comunes, necesidades especiales, riesgos y vulnerabilidades.

Preguntas y consideraciones de la entrevista de acogida Aplicable a todas las víctimas	
<u>Antecedentes familiares</u> ¿La persona está casada? ¿Tiene hijos/as? ¿Tiene padres o parientes cercanos? ¿Cómo es la relación entre la persona y otros miembros de la familia?	<u>Se evaluará si:</u> - Hay personas que pueden apoyarle durante el próximo período. - Hay personas que también necesitan apoyo - Hay personas que podrían correr un riesgo adicional al de la víctima.
<u>Vivienda y subsistencia</u> ¿Tiene la víctima un refugio? ¿Se siente segura en el lugar donde vive? ¿Es capaz de seguir viviendo en ese lugar? ¿Necesita algún tipo de apoyo a largo o corto plazo para que pueda vivir una vida independiente? ¿Es capaz de financiar los gastos de la vida cotidiana? ¿Necesita solicitar prestaciones sociales? ¿Hay que recurrir a un fondo de emergencia?	<u>Se evaluará si:</u> - La persona (y sus familiares) tienen condiciones de vivienda adecuadas. - Si vivir en el domicilio habitual es inseguro o existe la necesidad de un traslado temporal/permanente. - Si hay necesidad de un refugio o casa segura - Si la persona tiene suficientes medios financieros para cubrir los gastos de la vida cotidiana. - Si hay necesidad de apoyo especializado (trabajador/a social, protección de menores, apoyo psiquiátrico, etc.)
<u>Salud</u> ¿Tiene la persona alguna lesión aguda? ¿Tiene la persona alguna condición médica crónica? Si es así, ¿tiene a mano la medicación necesaria? ¿Tiene la persona alguna preocupación relacionada con la salud? ¿Tienen los/as familiares cercanos alguna preocupación en materia de salud? ¿Está la persona registrada en un sistema de seguro médico?	<u>Se evaluará si:</u> - Existe la necesidad de cualquier intervención de emergencia. - Es necesario organizar cualquier revisión médica. - Es necesario conseguir cualquier tipo de medicación vital. - Hay preocupación por posibles embarazos no deseados, enfermedades de transmisión sexual, etc.
<u>Documentos de identidad, etc</u> ¿Está la persona en posesión de documentos de identidad?	<u>Para ser evaluados:</u> - Acceso a los documentos pertinentes por parte de la víctima y parientes cercanos/víctimas indirectas, según proceda (por ejemplo, los/as menores.

¿Es la persona consciente de que carece de documentos (como consecuencia del delito cometido)?	*En caso de que la persona infractora le haya retirado los documentos de identidad y la víctima sea un extranjero/a, las embajadas y los consulados pueden expedir, por lo general in situ, un documento de viaje, válido durante un breve período de tiempo, que se utilizará para la repatriación.
<u>Perspectivas de la causa penal</u> ¿Es la persona consciente del hecho de que ha sido víctima de un delito? ¿Está la persona dispuesta a presentar una denuncia y a cooperar con la policía? ¿Está la persona dispuesta a recibir apoyo en relación con la cooperación con la policía?	<u>Se evaluará si:</u> - La persona es consciente del delito cometido. - La persona está dispuesta a abordar la cuestión dentro del sistema de Justicia penal.
<u>Aspectos relacionados con el delito</u> ¿Cuándo tuvo lugar el crimen? ¿Cuánto tiempo duró? ¿Cuándo terminó? ¿Cuál es la relación (si la hay) entre la persona infractora y la víctima? ¿Qué circunstancias facilitaron el delito? ¿Cuáles son las consecuencias del delito (físicas, psicológicas, emocionales)? ¿Cómo se puede abordar la situación desde su perspectiva (si es posible)?	<u>Para ser evaluados:</u> - El impacto del delito en la víctima - Los riesgos asociados al delito <u>Para ser desarrolladas:</u> - Medidas de mitigación de riesgos
<u>Aspectos relacionados con las secuelas del delito</u> ¿Puede dormir? ¿Ha pensado en hacerse daño? ¿Qué está haciendo para calmarse? ¿Siente la necesidad de hablar con un/a profesional de la psicología?	<u>Para ser evaluados:</u> - El estado psicológico - Si hay indicadores de comportamiento suicida <u>Para ser desarrollado:</u> - Plan de intervención
<u>Aspectos relacionados con la cooperación con los servicios y/o con la policía</u> ¿Cuáles son los datos de contacto? ¿Con qué frecuencia deben tener lugar las reuniones? ¿Qué métodos de comunicación deben utilizarse?	<u>Para ser evaluados:</u> - El método de comunicación y cooperación

Deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones al realizar la entrevista:

- Debe garantizarse la privacidad de la conversación, y la víctima debe tener la seguridad de que el contenido de dicha conversación seguirá siendo privado. Las

preguntas deben hacerse de manera respetuosa y empática para que la persona no se sienta juzgada.

- Debe utilizarse un lenguaje familiar para la víctima, y proporcional a su nivel de educación y calificación.
- Debe darse a la víctima la posibilidad de evitar el contacto visual en caso de que se sienta incómoda con el tema tratado (por ejemplo, colocar el asiento de la víctima cerca de una ventana).
- No entablar una conversación prolongada durante la primera reunión (una hora como máximo).
- Si la víctima ha sido objeto de delitos graves, debe ser remitida a los centros de asesoramiento especializados.
- No deben pedirse respuestas detalladas sobre cómo se cometió el delito. En caso de que no sea un proveedor de servicios especializados, las respuestas no serán útiles y podrían conducir a una posterior victimización. Además, si el estado psicológico de la víctima se deteriora significativamente no podrá manejar la situación y necesitará la intervención de especialistas.
- Asegurarse de que la víctima esté de acuerdo con las medidas de mitigación de riesgos que se proponen y que esté dispuesta a asumirlas y llevarlas a cabo.
- Finalmente, desarrollar un plan de rehabilitación junto con la víctima. Establecer hitos y ajustar el plan de acuerdo a los acontecimientos.

Trabajo con colectivos específicos

No hay dos víctimas iguales en cuanto a la experiencia y a sus características individuales. Sin embargo, algunas consideraciones se aplican en general a los colectivos vulnerables reconocidos, como ancianos, menores y las víctimas de trata de personas. En la sección siguiente se esbozan algunas sugerencias en cuanto al comportamiento de los/as profesionales cuando trabajan con colectivos específicos. Tienen por objeto servir de orientación. Debe también basarse en su experiencia para identificar señales de peligro o factores que indiquen la adopción de un enfoque diferente.

Las siguientes estrategias de intervención y sugerencias de buenas prácticas deberían ser adoptadas por los/as profesionales de intervención de primera línea cuando estén en contacto con este tipo de víctimas.

Víctimas de edad avanzada

El proceso físico y psicológico del envejecimiento puede traer consigo una disminución de la capacidad de recuperación de estas víctimas de las agresiones sufridas durante el delito. Esta situación traumática puede empeorar aún más cuando se enfrentan a dificultades económicas y a la falta de una red de apoyo social o familiar[137].

[137] *Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009.*

Por lo tanto, los comportamientos que han de adoptar el personal profesional en este tipo de casos son los siguientes:

- Ser sensibles a las posibles dificultades de comprensión y expresión que pueda tener la víctima y ajustar el lenguaje y la información a sus necesidades
- Tomarse el tiempo para entender y escuchar la narración de la víctima
- Establecer y mantener el contacto visual
- Tomar descansos frecuentes para que las víctimas puedan asimilar todo y no se sientan presionadas
- Elegir un lugar apropiado para escucharlas sin distracciones, interferencias o ruido de fondo
- Empezar a hablar solo después de captar su atención y de haber establecido contacto visual
- Hablar de forma clara y lenta, hacienda las preguntas de forma simple y breve
- Si es necesario, levantar la voz para que la víctima pueda escuchar mejor, pero sin gritar
- Dar información escrita que pueda resumir los puntos más importantes que se discutieron para que la víctima pueda acceder a esta información en el futuro
- Ser empático/a y escuchar a las víctimas

Victimas de delitos sexuales

Los delitos sexuales representan una de las formas más traumáticas de victimización. Las víctimas de abuso sexual o violación tienen un mayor nivel de vulnerabilidad debido al trauma derivado de esa experiencia de victimización, la humillación psicológica y los sentimientos negativos asociados con la violencia, y la vergüenza de tener que revivir el episodio, revelando de ese modo cuestiones íntimas a extraños/as, como los/las profesionales de intervención de primera línea[138].

Si bien las víctimas son casi siempre el único testigo del delito -lo que hace que su colaboración sea esencial para las actuaciones penales-, suelen mostrar cierta reticencia a cooperar con los órganos de justicia y con los servicios de apoyo. Ello se debe principalmente a los efectos traumáticos del delito en su bienestar físico, psicológico y social, así como a las inhibiciones personales y socioculturales asociadas a la sexualidad[139].

Por lo tanto, es esencial que los/as profesionales de primera línea presten una atención especial y se acerquen a las víctimas de manera apropiada utilizando las siguientes estrategias:

- Interrogar a la víctima con sensibilidad, atención y cuidado

[138] *Ibid.*
[139] *Ibid.*

- No hacer preguntas innecesarias, minimizar la cantidad de veces que la víctima debe contar los detalles del delito
- Animar a la víctima a utilizar los servicios médico-legales, para que pueda realizar los exámenes y procedimientos médicos necesarios para presentar pruebas penales, y explicarle las precauciones que debe tener antes de llevarlos a cabo (por ejemplo, no lavarse, no cambiarse de ropa, no orinar)
- Explicar los procedimientos a los que se enfrentará la víctima a lo largo del examen médico-legal junto con las razones y la importancia de estos procedimientos
- Proporcionar toda la información necesaria sobre sus derechos y la condición jurídica asociada a su situación, así como los servicios de apoyo disponibles
- Ser empático/a y escuchar a las víctimas

Víctimas menores

Cuando una persona menor es víctima de un delito, la experiencia puede comprometer el equilibrio de su funcionamiento psicológico y fisiológico, lo que tiene un fuerte impacto en su desarrollo integral. Además de los daños físicos y psicológicos que sufre el/la menor, los procedimientos a los que tendrá que hacer frente y su ingreso en el sistema de justicia penal serán un reto para su capacidad de adaptación psicológica, social y emocional[140].

Las personas adultas (es decir, el personal profesional) son responsables de restablecer el sentimiento de seguridad del menor y de ayudarle a hacer frente a los diferentes contextos, personas y situaciones a los que tendrá que enfrentarse y con los que tendrá que estar en contacto durante todo el proceso penal[141].

Las persoas profesionales de primera línea deben saber cómo tratar con este tipo de víctimas y, por lo tanto, deben adoptar actitudes y comportamientos adecuados al trabajar con víctimas menores, tales como:

- Usar un lenguaje claro, apropiado y adaptado a la edad del menor.
- Evitar las actitudes, el lenguaje y las posturas infantiles
- Explicar al menor que no tiene la culpa de lo que le ha pasado y que no ha hecho nada malo.
- Permitir que el menor juegue, siempre que sea posible. Esta es una forma esencial de comunicación con los menores, que les permite una mayor expresividad en el detalle de los hechos y sentimientos relacionados con la experiencia sufrida
- Ser empático/a y escuchar a las víctimas

[140] *Ibid.*
[141] *Ibid.*

Victimas de trata de seres humanos

La trata de seres humanos es un fenómeno complejo de naturaleza oculta y en constante cambio. Como tal, representa una de las más graves violaciones de los derechos humanos[142]. Es un fenómeno de gran alcance que abarca la delincuencia organizada, las cuestiones de igualdad entre los géneros y las vulnerabilidades y fragilidades de las personas explotadas. Las mujeres y los niños representan los grupos más vulnerables y, por lo tanto, más susceptibles de convertirse en víctimas de este delito[143]. Las intervenciones eficaces, ya sea en el sistema de Justicia penal o mediante apoyos y servicios externos, son mucho más difíciles debido a su complejidad, diversidad y continuo estado cambiante.

El personal de primera línea asume un papel crucial en el trabajo con las víctimas de trata, ya que son los primeros en entrar en contacto con ellas. Estos/as profesionales pueden representar la única esperanza para una víctima de este tipo de delito. Dada la gravedad de la trata de personas y el importante impacto negativo que tiene tal delito en la vida de la víctima, los/as profesionales deben actuar de manera que se intente mitigar el sufrimiento, al tiempo que cumplen sus funciones y deberes con integridad y competencia. También deben atenerse a la legislación del país: las políticas administrativas y las cuestiones éticas y deontológicas relacionadas con su profesión o posición.

> *"Lo que creemos que tendría sentido sería un grupo de expertos en trata de personas y algunos en otras áreas... Un grupo de expertos sensibles, educados, capaces de escuchar a las víctimas, de defenderlas..." Participante, Portugal.*

Deben promoverse las siguientes prácticas profesionales[144] cuando se está en contacto con víctimas de la trata de personas:

- Nunca ignorar ninguna evidencia que pueda sugerir la existencia de trata y evaluar la situación minuciosamente
- El servicio y la asistencia deben ser prestados por profesionales del mismo sexo que la víctima para garantizar un mayor grado de comodidad y seguridad
- No acusar o culpar a la víctima por la experiencia de victimización
- Comprobar si hay existencia de lesiones físicas y proporcionar asistencia médica inmediata si es necesario
- Poner en práctica las habilidades de escucha mencionadas
- Mostrar empatía

[142] *APF. (2020). Associação para o Planeamento da Família. Extraído de* http://www.apf.pt/violencia-sexual-e-de-genero/trafico-de-seres-humanos

[143] *OTSH. (2020). Observatório do Tráfico de Seres Humanos. Extraído de* https://www.otsh.mai.gov.pt/tsh/

[144] *ONUDD - Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. (2014). Kit de intervención inmediata para la policía judicial en situaciones de trata de personas. Comisión de Ciudadanía e Igualdad de Género.*

- Utilizar preguntas abiertas en el momento de las entrevistas, que apoyen el establecimiento de confianza con la víctima
- Dar por cierta la experiencia de la víctima
- Animar a las víctimas a compartir sus recuerdos sin interrumpirlas, ya que esto puede frenar el flujo de información valiosa sobre su experiencia de victimización
- Ponerse en contacto con las entidades especializadas en este tipo de servicios de apoyo lo antes posible, de modo que la víctima pueda obtener la intervención más adecuada que se ajuste al tipo de delito que sufrió.
- Tomar nota de las observaciones hechas durante la asistencia a las víctimas, así como de sus declaraciones, de la manera más precisa posible
- Controlar el lenguaje corporal para que no muestren incomodidad con las declaraciones de la víctima. Es cierto que puede escuchar historias perturbadoras, pero su incomodidad puede impedir que las víctimas cuenten más sobre su experiencia de victimización
- Dar la información necesaria a las víctimas, porque eso les dará una sensación de control sobre la situación y aumentará la probabilidad de que sigan cooperando en las siguientes etapas del proceso

Debido a su vulnerabilidad, las víctimas pueden presentar, como efectos colaterales de la victimización, un trauma, trastornos psicológicos (como el trastorno de estrés postraumático), angustia, inseguridad, pérdida o fragmentación de la memoria, disociación, entre otros[145]. Las víctimas también pueden sentirse sumamente intimidadas por sus traficantes, incluso cuando no están en su presencia, lo que puede hacer que desconfíen en extremo o que se muestren reacias a cooperar con los servicios. Por lo tanto, es imperativo garantizar que las víctimas reciban el servicio y la atención adecuados durante su primer contacto con el sistema de protección. Ello puede aumentar la eficacia de las intervenciones y su cooperación con el servicio de apoyo, evitando posteriores repercusiones[146]:

> "(…)*en los últimos casos que tuvimos en el tribunal, ya existía una preocupación por la protección de la víctima, es decir: se colocaba en un lugar aislado, donde no hubiese contacto con el agresor. Esta sensibilidad también existe en cuanto al trabajo conjunto de la institución y los tribunales: nos comunicamos, estamos presentes, tienen la preocupación de aislar a la víctima, de no existir nunca contacto entre ella y su agresor, testifican sin la presencia de la otra parte, se ha incrementado la atención en el ámbito de las víctimas de la trata de personas(…)"*[147]

[145] *Ibid.*
[146] *Ibid.*
[147] *Entrevista a participante, Portugal*

Conclusión

La evaluación individual representa una de las características fundamentales de la Directiva de Víctimas, y representa una oportunidad de conectar con las víctimas de delitos y de proporcionarles los apoyos y servicios necesarios. Debido a la situación de vulnerabilidad en que se encuentran muchas víctimas, la evaluación también debe realizarse de manera que se evite un nuevo trauma o una victimización secundaria. Para ello es necesario que los/as profesionales estén bien capacitados y sean conscientes de qué comportamiento y enfoques son los más adecuados para cada colectivo específico de víctimas. También deben ser conscientes de sus propios límites y tener la capacidad de darse cuenta de cuándo se atiende mejor a una víctima remitiéndola a especialistas que tengan los conocimientos y aptitudes para trabajar con un colectivo determinado (por ejemplo, menores, víctimas de trata de personas) a fin de reducir el potencial de victimización secundaria. En última instancia, el proceso de evaluación representa algo más que una evaluación inicial e incluye la necesidad de un procedimiento continuo que permita identificar necesidades nuevas o modificadas.

Anexo - Directiva Europea 2012/29/UE

DIRECTIVA 2012/29/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

25 de octubre de 2012

por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 82, apartado 2,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo (1),

Visto el dictamen del Comité de las Regiones (2),

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario (3),

Considerando lo siguiente:

(1)La Unión se ha impuesto el objetivo de mantener e impulsar un espacio de libertad, seguridad y justicia, cuya piedra angular la constituye el reconocimiento mutuo de decisiones judiciales en materia civil y penal.

(2)La Unión está comprometida con la protección de las víctimas de delitos y el establecimiento de normas de carácter mínimo en dicha materia, y el Consejo ha adoptado la Decisión marco 2001/220/JAI, de 15 de marzo de 2001, relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal (4). En el marco del Programa de Estocolmo — Una Europa abierta y segura que sirva y proteja al ciudadano (5), adoptado por el Consejo Europeo en su sesión de los días 10 y 11 de diciembre de 2009, se solicitó a la Comisión y los Estados miembros que analizasen cómo mejorar la legislación y las medidas prácticas de apoyo para la protección de las víctimas, centrándose en prestar asistencia y reconocimiento a todas las víctimas, incluidas las víctimas del terrorismo, con carácter prioritario.

(3)El artículo 82, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE) prevé el establecimiento de normas mínimas aplicables en los Estados miembros, en la medida en que sea necesario para facilitar el reconocimiento mutuo de las sentencias y resoluciones judiciales, y la cooperación policial y judicial en asuntos penales con dimensión transfronteriza, en particular por lo que respecta a los derechos de las víctimas de delitos.

(4)En su Resolución de 10 de junio de 2011 sobre un plan de trabajo para reforzar los derechos y la protección de las víctimas, en particular en los procesos penales (6) («Plan de trabajo de Budapest»), el Consejo declaró que debían tomarse medidas a escala de la

Unión para reforzar los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos. Para ello, y de acuerdo con dicha Resolución, el objeto de la presente Directiva es revisar y complementar los principios establecidos en la Decisión marco 2001/220/JAI y avanzar de forma significativa en la protección de las víctimas en el conjunto de la Unión, en particular en el marco de los procesos penales.

(5) En la Resolución del Parlamento Europeo, de 26 de noviembre de 2009, sobre la eliminación de la violencia contra la mujer (7), se insta a los Estados miembros a que mejoren sus legislaciones y políticas nacionales destinadas a combatir todas las formas de violencia contra la mujer y emprendan acciones destinadas a combatir las causas de la violencia contra las mujeres, en particular mediante acciones de prevención, y se pide a la Unión que garantice el derecho de asistencia y ayuda a todas las víctimas de la violencia.

(6) En la Resolución del Parlamento Europeo, de 5 de abril de 2011, sobre las prioridades y líneas generales del nuevo marco político de la Unión para combatir la violencia contra las mujeres (8), se proponía una estrategia para combatir la violencia contra las mujeres, la violencia doméstica y la mutilación genital femenina, como base para futuros instrumentos legislativos de Derecho penal de lucha contra la violencia de género, incluido un marco para combatir la violencia contra las mujeres (política, prevención, protección, persecución, previsión y asociación) seguido de un plan de acción de la Unión. Entre la normativa internacional en esta materia cabe citar la Convención de las Naciones Unidas sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, adoptada el 18 de diciembre de 1979, las recomendaciones y decisiones del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, y el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, adoptado el 7 de abril de 2011.

(7) La Directiva 2011/99/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, sobre la orden europea de protección (9), establece un mecanismo para el reconocimiento mutuo entre los Estados miembros de las medidas de protección en materia penal. La Directiva 2011/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de abril de 2011, relativa a la prevención y lucha contra la trata de seres humanos y a la protección de las víctimas (10), y la Directiva 2011/93/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 (11), abordan, entre otros, las necesidades específicas de las categorías particulares de víctimas de la trata de seres humanos, los abusos sexuales, la explotación sexual y la pornografía infantil.

(8) La Decisión marco 2002/475/JAI del Consejo, de 13 de junio de 2002, sobre la lucha contra el terrorismo (12), reconoce que el terrorismo constituye una de las violaciones más graves de los principios en los que se basa la Unión, incluido el principio de la democracia, y confirma que constituye, entre otros, una amenaza para el libre ejercicio de los derechos humanos.

(9) El delito constituye un hecho injusto contra la sociedad y una violación de los derechos individuales de las víctimas. Por ello, las víctimas de delitos deben ser reconocidas y tratadas de manera respetuosa, sensible y profesional, sin discriminación de ningún tipo por motivos como la raza, el color, la etnia o el origen social, los rasgos genéticos, la lengua, la religión o las creencias, la opinión política o de otro tipo, la pertenencia a una minoría nacional, la propiedad, el nacimiento, la discapacidad, la edad, el sexo, la expresión de género, la identidad de género, la orientación sexual, el estatuto de residente o la salud. En todos los contactos con una autoridad competente que actúe en el contexto de procesos penales, y cualquier servicio que entre en contacto con las víctimas, como los

servicios de apoyo a las víctimas o de justicia reparadora, se deben tener en cuenta la situación personal y las necesidades inmediatas, edad, sexo, posible discapacidad y madurez de las víctimas de delitos, al mismo tiempo que se respetan plenamente su integridad física, psíquica y moral. Se ha de proteger a las víctimas de delitos frente a la victimización secundaria y reiterada, así como frente a la intimidación y las represalias; han de recibir apoyo adecuado para facilitar su recuperación y contar con un acceso suficiente a la justicia.

(10) La presente Directiva no trata las condiciones de la residencia de las víctimas de delitos en el territorio de los Estados miembros. Los Estados miembros deben tomar las medidas necesarias para que los derechos establecidos en la presente Directiva no se condicionen al estatuto de residencia de la víctima en su territorio o a la ciudadanía o nacionalidad de la víctima. Por otro lado, la denuncia de un delito y la participación en procesos penales no generan derecho alguno respecto del estatuto de residencia de la víctima.

(11) La presente Directiva establece normas de carácter mínimo. Los Estados miembros pueden ampliar los derechos establecidos en la presente Directiva con el fin de proporcionar un nivel más elevado de protección.

(12) Los derechos establecidos en la presente Directiva se han de entender sin perjuicio de los derechos del infractor. El término «infractor» se refiere a la persona condenada por un delito. Sin embargo, a los efectos de la presente Directiva, también hace referencia a los sospechosos y a los inculpados, antes de que se haya reconocido la culpabilidad o se haya pronunciado la condena, y se entiende sin perjuicio de la presunción de inocencia.

(13) La presente Directiva se aplica en relación con los delitos penales cometidos en la Unión y con los procesos penales que tienen lugar en la Unión. Confiere derechos a las víctimas de infracciones extraterritoriales únicamente en relación con los procesos penales que tienen lugar en la Unión. Las denuncias presentadas ante autoridades competentes fuera de la Unión, como por ejemplo las embajadas, no generan las obligaciones previstas en la presente Directiva.

(14) En la aplicación de la presente Directiva debe ser primordial el interés superior del menor, de conformidad con la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño adoptada el 20 de noviembre de 1989. Las víctimas menores de edad deben ser consideradas y tratadas como titulares plenos de los derechos establecidos en la presente Directiva, y deben tener la facultad de ejercitar esos derechos de una forma que tenga en cuenta su capacidad de juicio propio.

(15) En la aplicación de la presente Directiva, los Estados miembros deben velar por que las víctimas con discapacidad puedan disfrutar plenamente de los derechos establecidos en la presente Directiva, en pie de igualdad con los demás, lo que incluye la facilitación del acceso a los locales en que tengan lugar los procesos penales, así como el acceso a la información.

(16) Las víctimas del terrorismo han sufrido atentados cuya intención última era hacer daño a la sociedad. Por ello pueden necesitar especial atención, apoyo y protección, debido al especial carácter del delito cometido contra ellos. Las víctimas del terrorismo pueden ser objeto de un importante escrutinio público y a menudo necesitan el reconocimiento social y un trato respetuoso por parte de la sociedad. En consecuencia, los Estados miembros deben tener especialmente en cuenta las necesidades de las víctimas del terrorismo, y esforzarse por proteger su dignidad y seguridad.

(17) La violencia dirigida contra una persona a causa de su sexo, identidad o expresión de género, o que afecte a personas de un sexo en particular de modo desproporcionado se

entiende como violencia por motivos de género. Puede causar a las víctimas lesiones corporales o sexuales, daños emocionales o psicológicos, o perjuicios económicos. La violencia por motivos de género se entiende como una forma de discriminación y una violación de las libertades fundamentales de la víctima y comprende, sin limitarse a ellas, la violencia en las relaciones personales, la violencia sexual (incluida la violación, la agresión sexual y el acoso sexual), la trata de personas, la esclavitud y diferentes formas de prácticas nocivas, como los matrimonios forzosos, la mutilación genital femenina y los denominados «delitos relacionados con el honor». Las mujeres víctimas de la violencia por motivos de género y sus hijos requieren con frecuencia especial apoyo y protección debido al elevado riesgo de victimización secundaria o reiterada, o de intimidación o represalias ligadas a este tipo de violencia.

(18) Cuando la violencia se comete en una relación personal, la comete una persona que es o ha sido cónyuge o compañera de la víctima, o bien otro familiar de la víctima, tanto si el infractor comparte, o ha compartido, el mismo hogar con la víctima, o no. Dicha violencia puede consistir en violencia física, sexual, psicológica o económica, y puede causar lesiones corporales, daños psíquicos o emocionales, o perjuicios económicos. La violencia en las relaciones personales constituye un grave problema social, a menudo oculto, que puede causar traumas psicológicos y físicos sistemáticos de graves consecuencias, debido al hecho de que es cometida por una persona en la que la víctima debería poder confiar. Por lo tanto, las víctimas de violencia en relaciones personales pueden necesitar medidas de protección especiales. Las mujeres se ven afectadas por esta violencia en grado desproporcionado, y la situación puede agravarse aún más cuando la mujer depende del infractor en lo económico, lo social o para su derecho a la residencia.

(19) Se debe considerar que una persona es una víctima independientemente de si se ha identificado, detenido, acusado o condenado al infractor y con independencia de la relación familiar que exista entre ellos. Los familiares de las víctimas también pueden resultar perjudicados por el delito. En particular, los familiares de una persona cuya muerte ha sido causada directamente por un delito pueden verse perjudicados a causa del delito. Por consiguiente, esos familiares, que son víctimas indirectas del delito, también deben disfrutar de protección en el marco de la presente Directiva. No obstante, los Estados miembros deben tener la facultad de establecer procedimientos para limitar el número de familiares que pueden disfrutar de los derechos establecidos en la presente Directiva. En el caso de los menores, el propio menor, o, a menos que sea contrario al interés del menor, el titular de la responsabilidad parental en nombre del menor, debe tener derecho a ejercer los derechos establecidos en la presente Directiva. La presente Directiva se ha de entender sin perjuicio de cualesquiera procedimientos o actuaciones administrativas nacionales exigidos para declarar que esa persona es una víctima.

(20) El estatuto de la víctima en el sistema de justicia penal y si pueden participar activamente en procesos penales varían de un Estado miembro a otro en función del sistema nacional, y está determinado por uno o más de los criterios siguientes: si el sistema nacional reconoce un estatuto jurídico de parte en el proceso penal; si la víctima está sometida a la obligación legal o a la recomendación de participar activamente en el proceso penal, por ejemplo como testigo; o si la víctima tiene legalmente un derecho reconocido en virtud del Derecho nacional a participar de modo activo en el proceso penal y manifiesta su deseo de hacerlo, cuando el sistema nacional no reconozca a las víctimas un estatuto jurídico de parte en el proceso penal. Los Estados miembros deben decidir cuál de esos criterios se aplica para determinar el alcance de los derechos establecidos en la presente

Directiva, en los casos en que se haga referencia al estatuto de la víctima en el sistema de justicia penal correspondiente.

(21) La información y las orientaciones brindadas por las autoridades competentes, los servicios de apoyo a las víctimas y de justicia reparadora deben ofrecerse, en la medida de lo posible, a través de una diversidad de medios y de forma que pueda ser entendida por la víctima. La información y las orientaciones deben proporcionarse en términos sencillos y en un lenguaje accesible. Asimismo, debe garantizarse que la víctima pueda ser entendida durante las actuaciones. A este respecto, debe tenerse en cuenta el conocimiento que tenga la víctima de la lengua utilizada para facilitar información, su edad, madurez, capacidad intelectual y emocional, alfabetización y cualquier incapacidad mental o física. Deben tenerse en cuenta, en particular, las dificultades de comprensión o de comunicación que puedan ser debidas a algún tipo de discapacidad, como las limitaciones auditivas o de expresión oral. Del mismo modo, durante los procesos penales deben tenerse en cuenta las limitaciones de la capacidad de la víctima para comunicar información.

(22) El momento en que se presente una denuncia, a efectos de la presente Directiva, se considera el momento que entra en el ámbito del proceso penal. Ello ha de incluir, asimismo, las situaciones en que las autoridades inician de oficio procesos penales a resultas de un delito padecido por una víctima.

(23) La información sobre el reembolso de los gastos debe facilitarse desde el momento en que se produzca el primer contacto con la autoridad competente, por ejemplo en un folleto que contenga las condiciones básicas de dicho reembolso. No se puede exigir a los Estados miembros que en esta fase inicial decidan si la víctima de que se trate reúne las condiciones para el reembolso de los gastos.

(24) Cuando denuncien un delito, las víctimas deben recibir de la policía una declaración por escrito de la denuncia en el que consten los elementos básicos del delito, como el tipo de delito, la hora y el lugar, así como cualquier perjuicio, lesión o daño que traiga causa del delito. Esta declaración debe incluir un número de expediente, así como la hora y el lugar en que se denuncia el delito, de forma que pueda servir de justificante de la denuncia, por ejemplo para reclamaciones de seguros.

(25) Sin perjuicio de las normas sobre prescripción, la demora en la denuncia de un delito por miedo a represalias, humillación o estigmatización no debe dar lugar a que se deniegue a la víctima la declaración por escrito de la denuncia.

(26) Cuando se facilite información, se debe ofrecer el grado de detalle suficiente para garantizar que se trata a las víctimas de manera respetuosa y permitirles adoptar decisiones con conocimiento de causa sobre su participación en los procesos. A este respecto, es especialmente importante la información que permite a la víctima conocer la situación en que se encuentra cualquier procedimiento, así como la información que permita a la víctima decidir si solicitará la revisión de una decisión de no formular acusación. A menos que se exija de otro modo, la información comunicada a la víctima debe poder facilitarse verbalmente o por escrito, incluso por medios electrónicos.

(27) La información a la víctima debe enviarse a la última dirección conocida, postal o de correo electrónico, que conste en los datos de contacto facilitados a las autoridades competentes por parte de la víctima. En supuestos excepcionales, por ejemplo un caso con un elevado número de víctimas, la información debe poder facilitarse a través de la prensa, un sitio web oficial de la autoridad competente o cualquier canal de comunicación similar.

(28)Los Estados miembros no están obligados a proporcionar información cuando la divulgación de la misma pueda afectar a la correcta tramitación de una causa o ir en detrimento de una causa o una persona determinadas, o si el Estado miembro lo considera contrario a los intereses esenciales de su seguridad.

(29)Las autoridades competentes deben velar por que las víctimas reciban datos de contacto actualizados para la comunicación sobre su caso, a menos que la víctima haya expresado su deseo de no recibir tal información.

(30)La referencia a una «decisión» en el contexto del derecho a la información, interpretación y traducción debe entenderse solo como una referencia al fallo de culpabilidad o al hecho de que se ponga término de cualquier otra manera al proceso penal. Las razones de esa decisión deben comunicarse a la víctima mediante una copia del documento que contenga dicha decisión o mediante un breve resumen de la misma.

(31)El derecho a la información sobre la hora y el lugar de un juicio derivado de la denuncia de un delito padecido por la víctima debe aplicarse también a la información sobre la hora y el lugar de una audiencia relacionada con una apelación contra una sentencia en el caso.

(32)Es preciso facilitar a las víctimas información específica sobre la puesta en libertad o la fuga del infractor si lo solicitan, al menos en los casos en que exista un peligro o un riesgo concreto de daños para las víctimas, a no ser que exista un riesgo concreto de daños para el infractor que pudiera resultar de la notificación. Cuando exista un riesgo concreto de perjuicios para el infractor que pudiera resultar de la notificación, la autoridad competente deberá tener en cuenta todos los riesgos a la hora de determinar la acción apropiada. La referencia a «riesgo concreto de daños para las víctimas» debe incluir factores como el carácter o la gravedad del delito y el riesgo de represalias. Por tanto, no debe aplicarse a las situaciones de infracciones leves, en las que, por lo tanto, existe un mínimo riesgo de daños para la víctima.

(33)Se debe informar a las víctimas de todo derecho a recurrir contra una decisión de puesta en libertad del infractor, si tal derecho existe en la legislación nacional.

(34)No se puede hacer justicia si no se permite a las víctimas explicar las circunstancias del delito y aportar pruebas de forma comprensible para las autoridades competentes. Es igualmente importante garantizar que se trata a la víctima con respeto y que pueda ejercer sus derechos. Por lo tanto, siempre debe proporcionarse a la víctima un servicio de interpretación gratuito, durante el interrogatorio y para facilitarle su participación activa en las vistas judiciales, de acuerdo con el estatuto de la víctima en el sistema judicial penal pertinente. Para otros aspectos del proceso penal, la necesidad de interpretación y traducción puede variar en función de cuestiones específicas, del estatuto de la víctima en el sistema judicial penal pertinente y su implicación en las actuaciones, y de los derechos específicos que la asistan. Solo es preciso ofrecer interpretación y traducción para estos otros casos en la medida necesaria para que las víctimas ejerzan sus derechos.

(35)La víctima debe tener derecho a impugnar una decisión en la que se declare que no se necesita interpretación o traducción, de conformidad con los procedimientos establecidos en la legislación nacional. Dicho derecho no conlleva la obligación para los Estados miembros de contemplar un mecanismo o procedimiento de reclamación separado, por el cual se pueda impugnar tal decisión, y no debe prolongar el proceso penal de forma injustificada. Bastaría con una revisión interna de la decisión, de conformidad con los procedimientos nacionales existentes.

(36) El hecho de que la víctima hable una lengua de escaso uso no debe en sí mismo constituir un motivo para decidir que la interpretación o traducción prolongarían el proceso de forma injustificada.

(37) El apoyo debe estar disponible desde el momento en el que las autoridades competentes tengan constancia de la víctima y durante todo el proceso penal, así como durante el tiempo oportuno tras dicho proceso penal, según las necesidades de la víctima y los derechos establecidos en la presente Directiva. El apoyo se debe prestar mediante diversos medios, sin excesivos trámites y mediante una distribución geográfica suficiente en el territorio del Estado miembro, de modo que todas las víctimas disfruten de la posibilidad de acceder a tales servicios. Las víctimas que hayan sufrido daños considerables a causa de la gravedad del delito pueden requerir servicios de apoyo especializados.

(38) Las personas más vulnerables o que se encuentran expuestas a un riesgo de lesión particularmente elevado, como las sometidas a una violencia reiterada en las relaciones personales, las víctimas de violencia de género o las que son víctimas de otro tipo de delitos en un Estado miembro del cual no son nacionales o residentes, deben recibir apoyo especializado y protección jurídica. Los servicios de apoyo especializado deben basarse en un enfoque integrado y preciso que tenga en cuenta, en particular, las necesidades específicas de las víctimas, la gravedad del daño sufrido como consecuencia de un delito, así como la relación entre las víctimas, los infractores, sus hijos y su entorno social más amplio. Uno de los principales cometidos de estos servicios y de su personal, que desempeñan un importante papel para ayudar a la víctima a recuperarse de los posibles daños o traumas resultantes de un delito y a superarlos, debe consistir en informar a las víctimas de sus derechos en virtud de la presente Directiva, para que puedan tomar decisiones en un entorno que apoye a la víctima y la trate con dignidad, respeto y sensibilidad. Los tipos de ayuda que estos servicios de apoyo especializado deben ofrecer pueden consistir en facilitar acogida y alojamiento seguros, atención médica inmediata, derivación de las víctimas a reconocimiento médico y forense para la obtención de pruebas en caso de violación o agresión sexual, asistencia psicológica a corto y largo plazo, tratamiento de traumas, asesoramiento jurídico, acceso a la defensa y servicios específicos para menores que sean víctimas directas o indirectas.

(39) Los servicios de apoyo a las víctimas no tienen por qué facilitar por sí mismos extensos conocimientos especializados y experiencia profesionales. De ser necesario, los servicios de apoyo a las víctimas deben ayudar a estas a encontrar el apoyo profesional existente, por ejemplo, psicólogos.

(40) Aunque la prestación de apoyo no debe depender de que las víctimas denuncien un delito ante la autoridad competente, como la policía, tal autoridad suele estar en posición óptima para informar a las víctimas de la posibilidad de que se les brinde apoyo. Por lo tanto, se anima a los Estados miembros a que creen las condiciones adecuadas para que se pueda derivar a las víctimas a los servicios de apoyo, entre otros, garantizando que se puedan cumplir y que se cumplan las normas en materia de protección de datos. Debe evitarse derivar de forma reiterada a las víctimas de un servicio a otro.

(41) Debe considerarse que se ha concedido a las víctimas el derecho a ser oídas cuando puedan declarar o manifestarse por escrito.

(42) El derecho de las víctimas menores de edad a ser oídas en procesos penales no debe excluirse únicamente basándose en la edad de la víctima.

(43) El derecho a que se revise la decisión de no formular acusación se ha de entender referido a decisiones adoptadas por los fiscales y jueces de instrucción o autoridades policiales,

como los agentes de policía, pero no a las decisiones adoptadas por órganos jurisdiccionales. Toda revisión de una decisión de no formular acusación debe ser llevada a cabo por una persona o autoridad distinta de la que adoptase la decisión inicial, a no ser que la decisión inicial de no formular acusación hubiese sido adoptada por la autoridad instructora de mayor rango contra cuya decisión no cabe revisión, en cuyo caso la revisión puede ser realizada por la misma autoridad. El derecho a que se revise una decisión de no formular acusación no afecta a procedimientos especiales, como aquellos contra miembros del parlamento o del gobierno en relación con el ejercicio de sus cargos oficiales.

(44) La decisión que ponga término al proceso penal debe incluir las situaciones en que el fiscal decide retirar los cargos o desistir del procedimiento.

(45) Una decisión del fiscal que dé lugar a un arreglo extrajudicial que ponga término al proceso penal excluye el derecho de las víctimas a revisión de la decisión del fiscal de formular acusación solamente si el citado arreglo implica al menos una advertencia o una obligación.

(46) Los servicios de justicia reparadora, incluidos, por ejemplo, la mediación entre víctima e infractor, las conferencias de grupo familiar y los círculos de sentencia, pueden ser de gran ayuda para la víctima, pero requieren garantías para evitar toda victimización secundaria y reiterada, la intimidación y las represalias. Por tanto, estos servicios deben fijarse como prioridad satisfacer los intereses y necesidades de la víctima, reparar el perjuicio que se le haya ocasionado e impedir cualquier otro perjuicio adicional. A la hora de remitir un asunto a los servicios de justicia reparadora o de llevar a cabo un proceso de justicia reparadora, se deben tomar en consideración factores tales como la naturaleza y gravedad del delito, el grado de daño causado, la violación repetida de la integridad física, sexual o psicológica de una víctima, los desequilibrios de poder y la edad, madurez o capacidad intelectual de la víctima, que podrían limitar o reducir su capacidad para realizar una elección con conocimiento de causa o podrían ocasionarle un perjuicio. Los procedimientos de justicia reparadora han de ser, en principio, confidenciales, a menos que las partes lo acuerden de otro modo o que el Derecho nacional disponga otra cosa por razones de especial interés general. Se podrá considerar que factores tales como las amenazas o cualquier forma de violencia cometida durante el proceso exigen la divulgación por razones de interés general.

(47) No se puede esperar de las víctimas que soporten los gastos relativos a su participación en el proceso penal. Los Estados miembros han de estar obligados a reembolsar únicamente los gastos necesarios de las víctimas derivados de su participación en el proceso penal, y no se les debe exigir reembolsar los honorarios de abogados de las víctimas. Los Estados miembros han de poder exigir en la legislación nacional condiciones para el reembolso de gastos, como por ejemplo plazos de reclamación del reembolso, cantidades fijas para gastos de subsistencia y viajes, y cantidades máximas diarias de compensación por pérdida de ingresos. El derecho al reembolso de gastos en el proceso penal no debe darse en situaciones en que la víctima se manifieste sobre una infracción penal. Solo se deben reembolsar los gastos en la medida en que las autoridades competentes exijan o requieran la presencia y participación activa de la víctima en el proceso penal.

(48) Los bienes restituibles que hayan sido incautados en el transcurso de procesos penales deben devolverse a las víctimas de delitos lo antes posible, a menos que se den circunstancias excepcionales, como disputas en relación con la propiedad del bien, o si la posesión o propiedad de dicho bien son ilegales en sí mismas. El derecho a la devolución

de los bienes se hará sin perjuicio de su retención legal a efectos de otros procesos judiciales.

(49) El derecho a obtener una resolución para recibir indemnización del infractor y el correspondiente procedimiento aplicable se deben reconocer también a las víctimas que residan en un Estado miembro distinto de aquel en el que se cometió el delito.

(50) La obligación prevista en la presente Directiva de transmitir las denuncias no debe afectar a la competencia de los Estados miembros de iniciar el procedimiento, y se ha de entender sin perjuicio de las normas en materia de conflictos de jurisdicción establecidas en la Decisión marco 2009/948/JAI del Consejo, de 30 de noviembre de 2009, sobre la prevención y resolución de conflictos de ejercicio de jurisdicción en los procesos penales (13).

(51) En caso de que la víctima haya salido del territorio del Estado miembro en el que se cometió el delito, dicho Estado miembro ya no estará obligado a prestar asistencia, apoyo y protección, salvo en lo directamente relacionado con cualquier proceso penal que esté llevando a cabo respecto del delito del que se trate, como las medidas especiales de protección durante los procesos judiciales. El Estado miembro de residencia de la víctima deberá proporcionar la asistencia, el apoyo y la protección requeridos por la necesidad de recuperación de la víctima.

(52) Debe disponerse de medidas que protejan la seguridad y la dignidad de las víctimas y sus familiares de la victimización secundaria o reiterada, la intimidación o las represalias, como las medidas cautelares o las órdenes de protección o alejamiento.

(53) El riesgo de victimización secundaria o reiterada, de intimidación o de represalias por el infractor o como resultado de la participación en un proceso penal debe limitarse llevando a cabo actuaciones de forma coordinada y con respeto, permitiendo a las víctimas ganar confianza en las autoridades. Se debe facilitar al máximo la interacción con las autoridades competentes, al tiempo que se limita el número de interacciones innecesarias que la víctima haya de mantener con ellas, recurriendo, por ejemplo, a grabar en vídeo las declaraciones y permitiendo su uso en los procesos judiciales. Se debe poner a disposición de los profesionales del Derecho la más amplia gama de medidas posible con objeto de evitar angustia a la víctima en el transcurso del proceso judicial, especialmente como resultado del contacto visual con el infractor, su familia, sus colaboradores o el público en general. A tal efecto, se ha de animar a los Estados miembros a que introduzcan, especialmente en las dependencias judiciales y las comisarías de policía, medidas prácticas y viables para que las dependencias cuenten con instalaciones como entradas y salas de espera separadas para las víctimas. Además, los Estados miembros deberán, en la medida de lo posible, planificar los procesos penales evitando el contacto entre las víctimas y sus familiares y los infractores, por ejemplo citando a las víctimas y a los infractores a audiencias en momentos distintos.

(54) Proteger la intimidad de la víctima puede ser un medio importante de evitar la victimización secundaria o reiterada, la intimidación o las represalias, y puede lograrse mediante una serie de medidas como la prohibición o la limitación de la difusión de información relativa a la identidad y el paradero de la víctima. Esta protección reviste especial importancia para las víctimas que sean menores, e incluye la prohibición de difundir el nombre del menor. Sin embargo, puede haber casos en los que excepcionalmente pueda beneficiar al menor la revelación o incluso la divulgación pública de información, por ejemplo, en los casos de secuestro. Las medidas que puedan adoptarse para proteger la intimidad y la imagen de las víctimas y sus familiares deberán ser siempre coherentes con los derechos a un juez imparcial y a la libertad de expresión,

tal como los reconocen los artículos 6 y 10 del Convenio para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales.

(55) Durante los procesos penales, algunas víctimas están especialmente expuestas al riesgo de victimización secundaria o reiterada, de intimidación o de represalias por parte del infractor. Estos riesgos derivan en general de las características personales de la víctima, o del tipo, la naturaleza o las circunstancias del delito. Solo mediante evaluaciones individuales, efectuadas lo antes posible, se podrá determinar con eficacia este riesgo. Estas evaluaciones se deberán efectuar respecto de todas las víctimas, a fin de determinar si están expuestas a riesgo de victimización secundaria o reiterada, intimidación o represalias, y decidir qué medidas especiales de protección necesitan.

(56) Las evaluaciones individuales deben tomar en consideración las características personales de la víctima, como edad, sexo, identidad o expresión de género, etnia, raza, religión, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, estatuto de residente, dificultades de comunicación, relación con el infractor o dependencia del mismo, experiencia anterior de delitos. Deben tener en cuenta, asimismo, el tipo o la naturaleza del delito y las circunstancias del mismo, por ejemplo, si se trata de un delito por motivos de odio, prejuicios o discriminación, la violencia sexual, la violencia en el marco de las relaciones personales, si el infractor estaba en situación de control, si la víctima reside en una zona con una elevada tasa de delincuencia o dominada por bandas, o si el país de origen de la víctima no coincide con el del Estado miembro en que se cometió el delito.

(57) Las víctimas de trata de seres humanos, terrorismo, delincuencia organizada, violencia en el marco de las relaciones personales, violencia o explotación sexual, violencia de género, delitos por motivos de odio, las víctimas con discapacidad y los menores víctimas de delito tienden a sufrir una elevada tasa de victimización secundaria o reiterada, intimidación o represalias. Se deberá poner especial cuidado a la hora de evaluar si tales víctimas están expuestas a riesgo de victimización, intimidación o represalias, y debe haber motivos sólidos para presumir que dichas víctimas se beneficiarán de medidas de protección especial.

(58) Se deben ofrecer medidas adecuadas a las víctimas que hayan sido consideradas vulnerables a la victimización secundaria o reiterada, la intimidación o las represalias, con el fin de protegerlas durante el proceso penal. La naturaleza exacta de tales medidas debe determinarse mediante la evaluación individual, teniendo en cuenta los deseos de la víctima. La magnitud de cualquier medida de este tipo deberá determinarse sin perjuicio de los derechos de la defensa y de conformidad con las normas de discrecionalidad judicial. Las inquietudes y miedos de la víctima en relación con las actuaciones deben ser un factor esencial a la hora de determinar si necesitan alguna medida específica.

(59) Las necesidades operativas inmediatas y otro tipo de limitaciones inmediatas de orden práctico pueden imposibilitar que se pueda asegurar, por ejemplo, que la víctima sea entrevistada sistemáticamente por el mismo agente de policía; las citadas limitaciones pueden ser una baja por enfermedad o un permiso de maternidad o permiso parental. Además, puede que los locales concebidos especialmente para las entrevistas no estén disponibles, por ejemplo por renovación. Cuando se den estas limitaciones de orden operativo o práctico puede que no sea posible proporcionar un tratamiento especializado a la víctima.

(60) Cuando, de conformidad con la presente Directiva, se haya de designar un tutor o un representante para un menor, tales funciones podrán ser desempeñadas por la misma persona o por una persona jurídica, una institución o una autoridad.

(61) Todos los funcionarios que intervengan en procesos penales y que puedan entrar en contacto personal con víctimas deben poder acceder a una formación adecuada tanto inicial como permanente y a un nivel acorde con su contacto con las víctimas, a fin de estar en condiciones de poder identificar a las víctimas y determinar sus necesidades y ocuparse de ellas con respeto, profesionalidad y empatía, de manera no discriminatoria. Las personas con probabilidad de intervenir en la evaluación individual para determinar las necesidades de protección especial de las víctimas, así como su necesidad de medidas de protección especial deberán recibir formación específica sobre la forma de efectuar estas evaluaciones. Los Estados miembros han de garantizar esa formación para las fuerzas de policía y el personal judicial. Del mismo modo debe fomentarse la formación destinada a abogados, fiscales y jueces, así como a los profesionales que proporcionen apoyo a las víctimas o los servicios de justicia reparadora. Este requisito debe incluir formación sobre los servicios de apoyo especial a los que debe derivarse a las víctimas o formación especializada cuando sus actividades se proyecten sobre víctimas con necesidades especiales, al igual que formación psicológica especial, según convenga. Cuando proceda, esta formación debe tener en cuenta la perspectiva de género. Las acciones de los Estados miembros deben complementarse con orientaciones, recomendaciones e intercambio de mejores prácticas, de conformidad con el Plan de trabajo de Budapest.

(62) Los Estados miembros deben animar a las organizaciones de la sociedad civil y colaborar estrechamente con ellas, incluidas las organizaciones no gubernamentales reconocidas y que trabajen activamente con víctimas de delitos, especialmente en iniciativas de desarrollo de políticas, campañas de información y concienciación, programas de investigación y educación, y en acciones de formación, así como en el seguimiento y evaluación del impacto de las medidas de apoyo y protección de las víctimas de delitos. Para que las víctimas de delitos reciban atención, apoyo y protección en un grado adecuado, los servicios públicos deberán trabajar de forma coordinada e intervenir en todos los niveles administrativos, tanto a escala de la Unión como nacional, regional y local. Se deberá prestar asistencia a las víctimas para identificar los servicios competentes y dirigirse a ellos, a fin de evitar repetidas derivaciones de uno a otro servicio. Los Estados miembros deberán considerar la creación de servicios comunes a varios organismos, siguiendo el principio de «punto de acceso único» o de «ventanilla única», que se ocupen de las múltiples necesidades de las víctimas cuando participen en procesos penales, con inclusión de la necesidad de recibir información, apoyo, asistencia, protección e indemnización.

(63) Con el fin de fomentar y facilitar las denuncias, y ofrecer a las víctimas la posibilidad de romper el círculo de la victimización secundaria, es esencial que las víctimas dispongan de servicios de apoyo fiables y que las autoridades competentes estén preparadas para responder a las denuncias de las víctimas de forma respetuosa, considerada, no discriminatoria y profesional. Esto aumentaría la confianza de las víctimas en los sistemas de justicia penal y reduciría el número de delitos no denunciados. Los profesionales con probabilidad de recibir denuncias de víctimas en relación con delitos penales están formados adecuadamente para facilitar las denuncias y se deben tomar medidas para posibilitar las denuncias de terceros, incluidas las de organizaciones de la sociedad civil. Deberá ser posible hacer uso de las tecnologías de la comunicación, como el correo electrónico, las grabaciones de vídeo o los formularios electrónicos en red para presentar denuncias.

(64)Una recopilación de datos estadísticos sistemática y adecuada constituye un componente esencial de la formulación efectiva de políticas en el ámbito de los derechos establecidos en la presente Directiva. Con el fin de facilitar la evaluación de la aplicación de la presente Directiva, los Estados miembros deben comunicar a la Comisión los datos estadísticos pertinentes en relación con la aplicación de los procedimientos nacionales para las víctimas de delitos, que incluya, como mínimo, el número y tipo de los delitos denunciados y, en la medida en que se disponga de dichos datos, el número, edad y sexo de las víctimas. Entre los datos estadísticos correspondientes se podrán incluir datos registrados por las autoridades judiciales y los cuerpos policiales, y, en la medida de lo posible, los datos administrativos compilados por los servicios sanitarios y sociales, las organizaciones públicas y no gubernamentales de apoyo a las víctimas o los servicios de justicia reparadora, y los de otras organizaciones que trabajan con víctimas de delitos. Entre los datos judiciales se puede incluir información sobre delitos denunciados, número de casos investigados y personas procesadas o con sentencia condenatoria dictada. Los datos administrativos basados en la actuación de servicios pueden incluir, en la medida de lo posible, datos sobre la manera en que las víctimas utilizan los servicios facilitados por organismos públicos y las organizaciones públicas y privadas de apoyo, así como el número de derivaciones de víctimas por parte de la policía a los servicios de apoyo, el número de víctimas que solicitan apoyo y que reciben o no reciben apoyo o justicia reparadora.

(65)El objetivo de la presente Directiva es modificar y ampliar las disposiciones de la Directiva marco 2001/220/JAI. Como las modificaciones que se desea introducir son sustanciales en número y naturaleza, por motivos de claridad debería sustituirse dicha Decisión marco en su totalidad.

(66)La presente Directiva respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos por la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea. En particular, aspira a promover el derecho a la dignidad, a la vida, a la integridad física y mental, a la libertad y la seguridad, el respeto a la vida privada y familiar, el derecho a la propiedad, el principio de no discriminación, el principio de igualdad entre hombres y mujeres, los derechos del menor, de los mayores y de las personas con discapacidad, así como el derecho a un juez imparcial.

(67)Dado que el objetivo de la presente Directiva, a saber, el establecimiento de normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, no puede ser alcanzado por los Estados miembros, y, por consiguiente, debido a sus dimensiones y efectos potenciales, puede lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar ese objetivo.

(68)Los datos de carácter personal tratados en el contexto de la aplicación de la presente Directiva deben estar protegidos conforme a la Decisión marco 2008/977/JAI del Consejo, de 27 de noviembre de 2008, relativa a la protección de datos personales tratados en el marco de la cooperación policial y judicial en materia penal (14), y con arreglo a los principios del Convenio del Consejo de Europa de 28 de enero de 1981 para la protección de las personas con respecto al tratamiento automatizado de datos de carácter personal, ratificado por todos los Estados miembros.

(69)La presente Directiva no afecta a las disposiciones de mayor alcance incluidas en otros actos normativos de la Unión que abordan las necesidades específicas de categorías

particulares de víctimas, como, por ejemplo, las víctimas de trata de seres humanos y menores víctimas de abusos sexuales, explotación sexual y pornografía infantil, de una manera más específica.

(70) De conformidad con el artículo 3 del Protocolo no 21 sobre la posición del Reino Unido y de Irlanda con respecto al Espacio de Libertad, Seguridad y Justicia, anejo al TUE y al TFUE, estos Estados miembros han notificado su deseo de participar en la adopción y aplicación de la presente Directiva.

(71) De conformidad con los artículos 1 y 2 del Protocolo no 22 sobre la posición de Dinamarca, anejo al TUE y al TFUE, Dinamarca no participa en la adopción de la presente Directiva y no queda vinculada por la misma ni sujeta a su aplicación.

(72) El Supervisor Europeo de Protección de Datos emitió un dictamen el 17 de octubre deEl 2011 (15), basado en el artículo 41, apartado 2, del Reglamento (CE) no 45/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2000, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones y los organismos comunitarios y a la libre circulación de estos datos (16).

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

CAPÍTULO 1

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Objetivos

1. La finalidad de la presente Directiva es garantizar que las víctimas de delitos reciban información, apoyo y protección adecuados y que puedan participar en procesos penales.

Los Estados miembros velarán por que se reconozca a las víctimas su condición como tales y por que sean tratadas de manera respetuosa y sensible, individualizada, profesional y no discriminatoria, en todos sus contactos con servicios de apoyo a las víctimas o de justicia reparadora, o con cualquier autoridad competente que actúe en el contexto de un procedimiento penal. Los derechos establecidos en la presente Directiva se aplicarán a las víctimas de manera no discriminatoria, también en relación con su estatuto de residencia.

2. Cuando la víctima sea un menor de edad, los Estados miembros velarán por que en la aplicación de la presente Directiva prime el interés superior del menor y dicho interés sea objeto de una evaluación individual. Prevalecerá un planteamiento sensible a la condición de menor, que tenga en cuenta la edad del menor, su grado de madurez y su opinión, al igual que sus necesidades e inquietudes. El menor y su representante legal, si lo hubiere, serán informados de toda medida o derecho centrado específicamente en el menor.

Artículo 2

Definiciones

1. Con arreglo a la presente Directiva se entenderá por:

a)«Víctima»:1) la persona física que haya sufrido un daño o perjuicio, en especial lesiones físicas o mentales, daños emocionales o un perjuicio económico, directamente causado por una infracción penal, o
2) los familiares de una persona cuya muerte haya sido directamente causada por un delito y que haya sufrido un daño o perjuicio como consecuencia de la muerte de dicha persona;
b) «Familiares»: el cónyuge, la persona que convive con la víctima y mantiene con ella una relación personal íntima y comprometida, en un hogar común y de manera estable y continua, los familiares en línea directa, los hermanos y hermanas, y las personas a cargo de la víctima.
c) «Menor»: cualquier persona menor de 18 años;
d) «Justicia reparadora»: cualquier proceso que permita a la víctima y al infractor participar activamente, si dan su consentimiento libremente para ello, en la solución de los problemas resultantes de la infracción penal con la ayuda de un tercero imparcial.

2. Los Estados miembros podrán establecer procedimientos:

a)para limitar el número de familiares que puedan acogerse a los derechos establecidos en la presente Directiva, teniendo en cuenta las circunstancias específicas de cada caso, y
b)por lo que respecta al apartado 1, letra a), inciso ii), para determinar qué familiares tienen prioridad en relación con el ejercicio de los derechos establecidos en la presente Directiva.

CAPÍTULO 2

INFORMACIÓN Y APOYO

Artículo 3

Derecho a entender y a ser entendido

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas adecuadas para ayudar a las víctimas para que entiendan y puedan ser entendidas desde el primer momento y durante toda actuación necesaria frente a cualquier autoridad competente en el contexto de los procesos penales, incluyéndose el caso de que dichas autoridades les faciliten información.

2. Los Estados miembros garantizarán que las comunicaciones con las víctimas se hagan en lenguaje sencillo y accesible, oralmente o por escrito. Estas comunicaciones tendrán en cuenta las características personales de la víctima, incluida cualquier discapacidad que pueda afectar a su capacidad de entender o de ser entendida.

3. Salvo que fuera contrario a los intereses de la víctima o perjudicara al curso del proceso, los Estados miembros permitirán que las víctimas vayan acompañadas de una persona de su

elección en el primer contacto con una autoridad competente, cuando, debido a la incidencia del delito, la víctima requiera asistencia para entender o ser entendida.

Artículo 4

Derecho a recibir información desde el primer contacto con una autoridad competente

1. Los Estados miembros garantizarán que se ofrezca a las víctimas la información que se enuncia a continuación, sin retrasos innecesarios, desde su primer contacto con la autoridad competente, a fin de que puedan acceder al ejercicio de los derechos establecidos en la presente Directiva:

a) el tipo de apoyo que podrán obtener y de quién obtenerlo, incluida, si procede, información básica sobre el acceso a atención médica, cualquier apoyo de especialistas, incluido el apoyo psicológico, y alojamiento alternativo;
b) los procedimientos de interposición de denuncias relativas a infracciones penales y su papel en relación con tales procedimientos;
c) el modo y las condiciones en que podrá obtener protección, incluidas las medidas de protección;
d) el modo y las condiciones para poder obtener asesoramiento jurídico, asistencia jurídica o cualquier otro tipo de asesoramiento;
e) el modo y las condiciones para poder acceder a indemnizaciones;
f) el modo y las condiciones para tener derecho a interpretación y traducción;
g) si residen en un Estado miembro distinto de aquel en el que se ha cometido la infracción penal, las medidas, procedimientos o mecanismos especiales que están disponibles para la defensa de sus intereses en el Estado miembro en el que se establece el primer contacto con una autoridad competente;
h) los procedimientos de reclamación existentes en caso de que la autoridad competente actuante en el marco de un proceso penal no respete sus derechos;
i) los datos de contacto para las comunicaciones sobre su causa;
j) los servicios de justicia reparadora existentes;
k) el modo y las condiciones para poder obtener el reembolso de los gastos en que hayan incurrido como resultado de su participación en el proceso penal.

2. La extensión o detalle de la información enunciada en el apartado 1 podrá variar dependiendo de las necesidades específicas y las circunstancias personales de la víctima, y el tipo o carácter del delito. Podrán facilitarse también detalles adicionales en fases posteriores, en función de las necesidades de la víctima y de la pertinencia de esos detalles en cada fase del procedimiento.

Artículo 5

Derecho de las víctimas cuando interpongan una denuncia

1. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas reciban una declaración por escrito que sirva de reconocimiento de la denuncia formal que hayan presentado ante las autoridades

competentes de un Estado miembro, y en la que consten los elementos básicos de la infracción penal de que se trate.

2. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas que deseen denunciar una infracción penal y no entiendan o no hablen la lengua de la autoridad competente puedan presentar la denuncia en una lengua que entiendan o recibiendo la asistencia lingüística necesaria.

3. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas que no entiendan o no hablen la lengua de la autoridad competente reciban gratuitamente una traducción de la declaración por escrito de la denuncia que se exige en el apartado 1, previa solicitud, en una lengua que entiendan.

Artículo 6

Derecho a recibir información sobre su causa

1. Los Estados miembros garantizarán que se notifique a las víctimas sin retrasos innecesarios su derecho a recibir la siguiente información sobre el proceso penal iniciado a raíz de la denuncia de una infracción penal de la que hayan sido víctimas, y que, si lo solicitan, reciban dicha información:

a) cualquier decisión de no iniciar o de poner término a una investigación o de no procesar al infractor;
b) la hora y el lugar del juicio, y la naturaleza de los cargos contra el infractor.
2. Los Estados miembros garantizarán que, en función de su estatuto en el sistema judicial penal correspondiente, se notifique a las víctimas sin retrasos innecesarios su derecho a recibir la información siguiente sobre el proceso penal iniciado a raíz de la denuncia de una infracción penal de la que hayan sido víctimas, y que, si lo solicitan, reciban dicha información:
a) cualquier sentencia firme en un juicio;
b) información que permita a la víctima conocer en qué situación se encuentra el proceso penal, a menos que, en casos excepcionales, el correcto desarrollo de la causa pueda verse afectado por dicha notificación.
3. La información facilitada en virtud de lo dispuesto en el apartado 1, letra a), y el apartado 2, letra a), incluirá los motivos o un breve resumen de los motivos de la decisión de que se trate, salvo en el caso de una decisión de un jurado o de una decisión con carácter confidencial, para las que el ordenamiento jurídico nacional no exija motivación.

4. El deseo de las víctimas de recibir o no información será vinculante para las autoridades competentes, a menos que sea obligatorio facilitar esa información en virtud del derecho de la víctima a participar de manera activa en el proceso penal. Los Estados miembros permitirán a las víctimas cambiar de opinión al respecto en cualquier momento, y tendrán en cuenta dicho cambio.

5. Los Estados miembros garantizarán que se brinde a las víctimas la oportunidad de que se les notifique, sin retrasos innecesarios, el hecho de que la persona privada de libertad, inculpada o condenada por las infracciones penales que les afecten haya sido puesta en libertad o se haya fugado. Además, los Estados miembros velarán por que se informe a las

víctimas de cualquier medida pertinente tomada para su protección en caso de puesta en libertad o de fuga del infractor.

6. Las víctimas recibirán, si lo solicitan, la información contemplada en el apartado 5, al menos en los casos en que exista peligro o un riesgo concreto de daño para las víctimas, y a no ser que exista un riesgo concreto de daño para el infractor que pudiera resultar de la notificación.

Artículo 7

Derecho a traducción e interpretación

1. Los Estados miembros velarán por que a las víctimas que no entiendan o no hablen la lengua del proceso penal de que se trate se les facilite, si así lo solicitan y de acuerdo con su estatuto en el sistema de justicia penal pertinente, interpretación gratuita, al menos durante las entrevistas o las tomas de declaración en los procesos penales, ante las autoridades de instrucción y judiciales, incluso durante los interrogatorios policiales, e interpretación para su participación activa en las vistas orales del juicio y cualquier audiencia interlocutoria.

2. Sin perjuicio de los derechos de la defensa y de conformidad con las normas de discrecionalidad judicial, se podrán utilizar tecnologías de la comunicación, como videoconferencia, teléfono o internet, a menos que se requiera la presencia física del intérprete para que la víctima pueda ejercer adecuadamente sus derechos o entender los procedimientos.

3. Los Estados miembros velarán por que a las víctimas que no entiendan o no hablen la lengua del proceso penal de que se trate se les facilite, si así lo solicitan y de acuerdo con su estatuto en el sistema de justicia penal pertinente, traducciones gratuitas, en una lengua que entiendan, de la información esencial para que ejerzan sus derechos en el proceso penal, en la medida en que dicha información se facilite a las víctimas. Las traducciones de dicha información incluirán, como mínimo, toda decisión de poner término al proceso penal relativo a la infracción penal que haya padecido la víctima, y a petición de esta, los motivos o un breve resumen de los motivos de dicha decisión, salvo en el caso de una decisión de un jurado o una decisión de carácter confidencial, en las que el ordenamiento jurídico nacional no exija motivación.

4. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas que tengan derecho a ser informadas de la hora y el lugar del juicio, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 6, apartado 1, letra b), y que no entiendan la lengua de la autoridad competente, reciban una traducción de esta información a la que tienen derecho, si así lo solicitan.

5. Las víctimas podrán presentar una solicitud motivada para que se considere esencial un documento. No será preciso traducir pasajes de documentos esenciales que no resulten pertinentes a efectos de que las víctimas participen activamente en los procesos penales.

6. No obstante los apartados 1 y 3, podrá facilitarse, en lugar de una traducción escrita, una oral o un resumen oral de los documentos esenciales, siempre y cuando dicha traducción oral o dicho resumen oral no afecte a la equidad del proceso.

7. Los Estados miembros garantizarán que las autoridades competentes evalúen si las víctimas necesitan interpretación o traducción según lo establecido en los apartados 1 y 3. Las víctimas podrán impugnar toda decisión de no facilitar interpretación o traducción. Las normas de procedimiento para tal impugnación se determinarán en la legislación nacional.

8. La interpretación y la traducción, así como cualquier consideración de impugnar una decisión de no facilitar interpretación o traducción con arreglo al presente artículo, no prolongarán de modo injustificado el proceso penal.

Artículo 8

Derecho de acceso a los servicios de apoyo a las víctimas

1. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas, de acuerdo con sus necesidades, tengan acceso gratuito y confidencial a servicios de apoyo a las víctimas que actúen en interés de las víctimas antes, durante y por un período de tiempo adecuado después de la conclusión del proceso penal. Los familiares tendrán acceso a los servicios de apoyo a las víctimas en función de sus necesidades y del grado de daño sufrido como resultado de la infracción penal cometida contra la víctima.

2. Los Estados miembros facilitarán la derivación de las víctimas, por parte de la autoridad competente que recibiera la denuncia y por otras entidades pertinentes, a los servicios de apoyo a las víctimas.

3. Los Estados miembros tomarán medidas para establecer servicios de apoyo especializado gratuito y confidencial adicionales a los servicios generales de apoyo a las víctimas o como parte de ellos, o para posibilitar que las organizaciones de apoyo a las víctimas recurran a las entidades especializadas existentes que prestan ese apoyo especializado. Las víctimas, en función de sus necesidades específicas, tendrán acceso a tales servicios y los familiares tendrán acceso según sus necesidades específicas y el grado de daño sufrido a consecuencia de la infracción penal cometida contra la víctima.

4. Los servicios de apoyo a las víctimas y cualquier servicio de apoyo especializado podrán establecerse como organizaciones públicas o no gubernamentales, y podrán organizarse con carácter profesional o voluntario.

5. Los Estados miembros garantizarán que el acceso a los servicios de apoyo a las víctimas no dependa de que la víctima presente una denuncia formal por una infracción penal ante una autoridad competente.

Artículo 9

Apoyo prestado por servicios de apoyo a las víctimas

1. Los servicios de apoyo a las víctimas, a los que se refiere el artículo 8, apartado 1, facilitarán como mínimo:

a) información, asesoramiento y apoyo adecuados en relación con los derechos de las víctimas, también sobre cómo acceder a los sistemas nacionales de indemnización por los daños y perjuicios de índole penal, y su papel en el proceso penal, incluida la preparación para asistir al juicio;
b) información sobre cualquier servicio pertinente de apoyo especializado o derivación directa al mismo;
c) apoyo emocional y, cuando se disponga de él, psicológico;
d) asesoramiento sobre cuestiones financieras y de tipo práctico resultantes del delito;
e) salvo que sea proporcionado por otros servicios públicos o privados, asesoramiento sobre el riesgo y la prevención de victimización secundaria o reiterada, intimidación o represalias.

2. Los Estados miembros animarán a los servicios de apoyo a las víctimas a que presten especial atención a las necesidades específicas de las víctimas que hayan sufrido daños considerables a causa de la gravedad del delito.

3. Salvo que sean proporcionados por otros servicios públicos o privados, los servicios de apoyo especializados a que se refiere el artículo 8, apartado 3, desarrollarán y proporcionarán como mínimo:

a) refugios o cualquier otro tipo de alojamiento provisional para las víctimas que necesiten de un lugar seguro debido a un riesgo inminente de victimización secundaria o reiterada, intimidación o represalias;
b) apoyo específico e integrado a las víctimas con necesidades especiales, como las víctimas de violencia sexual, las víctimas de violencia de género y las víctimas de violencia en las relaciones personales, incluidos el apoyo para la superación del trauma y el asesoramiento.

CAPÍTULO 3

PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO PENAL

Artículo 10

Derecho a ser oído

1. Los Estados miembros garantizarán a la víctima la posibilidad de ser oída durante las actuaciones y de facilitar elementos de prueba. Cuando una víctima menor haya de ser oída, se tendrán debidamente en cuenta la edad y la madurez del menor.

2. Las normas de procedimiento en virtud de las cuales las víctimas pueden ser oídas y pueden presentar pruebas durante el proceso penal se determinarán en el Derecho nacional.

Artículo 11

Derechos en caso de que se adopte una decisión de no continuar el procesamiento

1. Los Estados miembros garantizarán a las víctimas, de acuerdo con su estatuto en el sistema judicial penal pertinente, el derecho a una revisión de una decisión de no continuar con el procesamiento. Las normas procesales de dicha revisión se determinarán en el Derecho nacional.

2. Cuando, de conformidad con la legislación nacional, el estatuto de la víctima en el sistema de justicia penal pertinente no se establezca hasta después de que se haya tomado la decisión de continuar con el procesamiento del infractor, los Estados miembros garantizarán que al menos las víctimas de delitos graves tengan derecho a una revisión de una decisión de no continuar con el procesamiento. Las normas procesales de dicha revisión se determinarán en el Derecho nacional.

3. Los Estados miembros garantizarán que se notifique a las víctimas sin retrasos innecesarios su derecho a recibir información suficiente y que reciban dicha información para decidir si solicitan una revisión de cualquier decisión de no continuar con el procesamiento si así lo solicitan.

4. En caso de que la decisión de no continuar con el procesamiento proceda de la autoridad competente de máximo rango contra la cual no exista más recurso en la legislación nacional, esta misma autoridad podrá efectuar la revisión.

5. Los apartados 1, 3 y 4 no se aplicarán a la decisión del fiscal de no llevar a cabo el procesamiento si dicha decisión tiene como resultado un arreglo extrajudicial, en la medida en que el Derecho nacional lo prevea.

Artículo 12

Derecho a garantías en el contexto de los servicios de justicia reparadora

1. Los Estados miembros adoptarán medidas para proteger a la víctima contra la victimización secundaria o reiterada, la intimidación o las represalias, medidas que se aplicarán cuando se faciliten servicios de justicia reparadora. Estas medidas garantizarán que aquellas víctimas que opten por participar en procesos de justicia reparadora tengan acceso a servicios de justicia reparadora seguros y competentes, siempre que se cumplan, como mínimo, las condiciones siguientes:

a) que se recurra a los servicios de justicia reparadora si redundan en interés de la víctima, atendiendo a consideraciones de seguridad, y se basan en el consentimiento libre e informado de la víctima; el cual podrá retirarse en cualquier momento;
b) antes de que acepte participar en el proceso de justicia reparadora, se ofrecerá a la víctima información exhaustiva e imparcial sobre el mismo y sus posibles resultados, así como sobre los procedimientos para supervisar la aplicación de todo acuerdo;

c) el infractor tendrá que haber reconocido los elementos fácticos básicos del caso;
d) todo acuerdo deberá ser alcanzado de forma voluntaria y podrá ser tenido en cuenta en cualquier otro proceso penal;
e) los debates en los procesos de justicia reparadora que no se desarrollen en público serán confidenciales y no se difundirán posteriormente, salvo con el acuerdo de las partes o si así lo exige el Derecho nacional por razones de interés público superior.

2. Los Estados miembros facilitarán la derivación de casos, si procede, a los servicios de justicia reparadora, incluso mediante el establecimiento de procedimientos u orientaciones sobre las condiciones de tal derivación.

Artículo 13

Derecho a justicia gratuita

Los Estados miembros garantizarán a las víctimas el acceso a asistencia jurídica gratuita cuando tengan el estatuto de parte en el proceso penal. Las condiciones o normas procesales en virtud de las cuales las víctimas tendrán acceso a la asistencia jurídica gratuita se determinarán en el Derecho nacional.

Artículo 14

Derecho al reembolso de gastos

Los Estados miembros brindarán a las víctimas que participen en procesos penales la posibilidad de que se les reembolsen los gastos que hayan afrontado por su participación activa en dichos procesos penales, de acuerdo con su estatuto en el sistema de justicia penal pertinente. Las condiciones o normas procesales en virtud de las cuales las víctimas podrán recibir el reembolso se determinarán en el Derecho nacional.

Artículo 15

Derecho a la restitución de bienes

Los Estados miembros garantizarán que, previa decisión de una autoridad competente, se devuelvan sin demora a las víctimas los bienes restituibles que les hayan sido incautados en el curso de un proceso penal, salvo en caso de necesidad impuesta por el proceso penal. Las condiciones o normas procesales en virtud de las cuales se restituirán tales bienes a las víctimas se determinarán en el Derecho nacional.

Artículo 16

Derecho a obtener una decisión relativa a la indemnización por parte del infractor en el curso del proceso penal

1. Los Estados miembros garantizarán que, en el curso del proceso penal, las víctimas tengan derecho a obtener una decisión sobre la indemnización por parte del infractor, en un plazo razonable, excepto cuando el Derecho nacional estipule que dicha decisión se adopte en otro procedimiento judicial.

2. Los Estados miembros promoverán medidas para que el autor de la infracción indemnice a la víctima adecuadamente.

Artículo 17

Derechos de las víctimas residentes en otro Estado miembro

1. Los Estados miembros velarán por que sus autoridades competentes puedan tomar las medidas necesarias para paliar las dificultades derivadas del hecho de que la víctima resida en un Estado miembro distinto de aquel en que se haya cometido la infracción penal, en especial en lo que se refiere al desarrollo de las actuaciones. A tal efecto, las autoridades del Estado miembro en el que se haya cometido la infracción penal deberán poder llevar a cabo las siguientes actuaciones, entre otras:

a) tomar declaración a la víctima inmediatamente después de que se presente la denuncia de la infracción penal ante la autoridad competente;
b) recurrir en la medida de lo posible, cuando se deba oír a las víctimas residentes en el extranjero, a las disposiciones sobre videoconferencia y conferencia telefónica previstas en el Convenio relativo a la asistencia judicial en materia penal entre los Estados miembros de la Unión Europea, de 29 de mayo de 2000 (17).

2. Los Estados miembros velarán por que las víctimas de una infracción penal cometida en cualquier Estado miembro distinto de aquel en el que residan dispongan de la posibilidad de presentar la denuncia ante las autoridades competentes del Estado miembro de residencia si no pudieran hacerlo en el Estado miembro en el que se haya cometido la infracción penal, o, en el caso de una infracción penal grave así tipificada en el Derecho de dicho Estado, si no desearan hacerlo.

3. Los Estados miembros velarán por que la autoridad competente ante la que la víctima presente la denuncia la transmita sin dilación a la autoridad competente del Estado miembro en el que se haya cometido la infracción penal, en caso de que el Estado miembro en que se presente la denuncia no ejerza la competencia de iniciar el procedimiento.

CAPÍTULO 4

PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS Y RECONOCIMIENTO DE LAS VÍCTIMAS CON NECESIDAD DE PROTECCIÓN ESPECIAL

Artículo 18

Derecho a la protección

Sin perjuicio de los derechos de la defensa, los Estados miembros velarán por que se dispongan medidas para proteger a las víctimas y a sus familiares frente a la victimización secundaria o reiterada, la intimidación o las represalias, incluido el riesgo de daños emocionales o psicológicos, y para proteger la dignidad de las víctimas durante la toma de declaración y cuando testifiquen. Cuando sea necesario, esas medidas podrán incluir también procedimientos establecidos en el Derecho nacional para la protección física de las víctimas y sus familiares.

Artículo 19

Derecho a evitar el contacto entre víctima e infractor

1. Los Estados miembros establecerán las condiciones necesarias para evitar el contacto entre, por una parte, las víctimas y sus familiares, y, por otra, el infractor, en las dependencias donde se celebre el proceso penal, salvo que este lo requiera.

2. Los Estados miembros garantizarán que toda nueva dependencia de los tribunales cuente con salas de espera separadas para las víctimas.

Artículo 20

Derecho a la protección de las víctimas durante las investigaciones penales

Sin perjuicio de los derechos de la defensa y de conformidad con las normas relativas a la facultad de apreciación de los tribunales, los Estados miembros velarán por que durante las investigaciones penales:

a) la toma de declaración de las víctimas se lleve a cabo sin dilaciones injustificadas, una vez que se haya presentado ante la autoridad competente la denuncia de una infracción penal;
b) el número de declaraciones de las víctimas sea el menor posible y solo se celebren cuando sea estrictamente necesario para los fines de las investigaciones penales;
c) las víctimas puedan ir acompañadas de su representante legal y de una persona de su elección, a menos que se haya adoptado una resolución motivada en contrario;
d) cualquier reconocimiento médico se reduzca al mínimo y se efectúe únicamente si es necesario para los fines del proceso penal.

Artículo 21

Derecho a la protección de la intimidad

1. Los Estados miembros velarán por que, durante el proceso penal, las autoridades competentes puedan tomar las medidas adecuadas para proteger la intimidad, incluidas las características personales de la víctima tenidas en cuenta en la evaluación individual contemplada en el artículo 22, así como las imágenes de las víctimas y de sus familiares. Además, los Estados miembros garantizarán que las autoridades competentes puedan tomar

todas las medidas legales para impedir la difusión de cualquier información que pudiera llevar a la identificación de las víctimas menores de edad.

2. Respetando la libertad de expresión y la libertad de los medios de comunicación y su pluralismo, los Estados miembros instarán a dichos medios a aplicar medidas de autorregulación con el fin de proteger la intimidad, la integridad personal y los datos personales de las víctimas.

Artículo 22

Evaluación individual de las víctimas a fin de determinar sus necesidades especiales de protección

1. Los Estados miembros velarán por que las víctimas reciban una evaluación puntual e individual, con arreglo a los procedimientos nacionales, para determinar las necesidades especiales de protección y si, y en qué medida, podrían beneficiarse de medidas especiales en el curso del proceso penal, según se establece en los artículos 23 y 24, por el hecho de que sean particularmente vulnerables a la victimización secundaria o reiterada, a la intimidación o a las represalias.

2. La evaluación individual tendrá especialmente en cuenta:

a) las características personales de la víctima;
b) el tipo o la naturaleza del delito, y
c) las circunstancias del delito.

3. En el contexto de la evaluación individual, se prestará especial atención a las víctimas que hayan sufrido un daño considerable debido a la gravedad del delito; las víctimas afectadas por un delito motivado por prejuicios o por motivos de discriminación, relacionado en particular con sus características personales, y las víctimas cuya relación con el infractor o su dependencia del mismo las haga especialmente vulnerables. A este respecto, serán objeto de debida consideración las víctimas de terrorismo, delincuencia organizada, trata de personas, violencia de género, violencia en las relaciones personales, violencia o explotación sexual y delitos por motivos de odio, así como las víctimas con discapacidad.

4. A efectos de la presente Directiva, se dará por supuesto que las víctimas menores de edad tienen necesidades especiales de protección en razón de su vulnerabilidad a la victimización secundaria o reiterada, a la intimidación o a las represalias. A fin de determinar si deben beneficiarse de medidas especiales conforme a lo establecido en los artículos 23 y 24 y en qué medida, las víctimas menores se someterán a una evaluación individual conforme a lo establecido en el apartado 1 del presente artículo.

5. El alcance de la evaluación individual podrá adaptarse en función de la gravedad del delito y del grado de daño aparente sufrido por la víctima.

6. Las evaluaciones individuales se efectuarán con la estrecha participación de las víctimas y deberán tener en cuenta sus deseos, incluso cuando este sea el de no beneficiarse de las medidas especiales que establecen los artículos 23 y 24.

7. Si los elementos en los que se basa la evaluación individual cambiasen de modo significativo, los Estados miembros velarán por que la misma sea actualizada a lo largo de todo el proceso penal.

Artículo 23

Derecho a la protección de las víctimas con necesidades especiales de protección durante el proceso penal

1. Sin perjuicio de los derechos de la defensa y con arreglo a las normas relativas a la facultad de apreciación de los tribunales, los Estados miembros garantizarán que las víctimas con necesidades especiales de protección que se benefician de medidas especiales determinadas a raíz de una evaluación individual como dispone el artículo 22, apartado 1, puedan disfrutar de las medidas establecidas en los apartados 2 y 3 del presente artículo. Las medidas especiales que se proyecten a raíz de evaluaciones individuales podrán no ofrecerse si se dan limitaciones operativas o prácticas que lo hacen imposible, o si existe una necesidad urgente de tomar declaración a la víctima y si, de no procederse a esta declaración, la víctima u otra persona podría resultar lesionada o el curso del proceso verse perjudicado.

2. Durante las investigaciones penales las víctimas con necesidades especiales de protección determinadas de conformidad con lo establecido en el artículo 22, apartado 1, tendrán a su disposición las siguientes medidas:

a) se tomará declaración a la víctima en dependencias concebidas o adaptadas a tal fin;
b) la toma de declaración a la víctima será realizada por profesionales con formación adecuada a tal efecto o con su ayuda;
c) todas las tomas de declaración a la víctima serán realizadas por las mismas personas a menos que sea contrario a la buena administración de la justicia;
d) todas las tomas de declaración a las víctimas de violencia sexual, violencia de género o violencia en el marco de las relaciones personales, a menos que sean realizadas por un fiscal o un juez, serán realizadas por una persona del mismo sexo que la víctima, siempre que la víctima así lo desee y si ello no va en detrimento del desarrollo del proceso.

3. Durante el proceso ante los tribunales, las víctimas con necesidades especiales de protección determinadas de conformidad con lo establecido en el artículo 22, apartado 1, tendrán a su disposición las siguientes medidas:

a) medidas para evitar el contacto visual entre la víctima y el infractor, incluso durante la práctica de la prueba, a través de los medios adecuados, incluido el uso de tecnologías de la comunicación;

b) medidas para garantizar que la víctima pueda ser oída sin estar presente en la sala de audiencia, especialmente mediante la utilización de tecnologías de la comunicación adecuadas;
c) medidas para evitar que se formulen preguntas innecesarias en relación con la vida privada de la víctima sin relación con la infracción penal, y
d) medidas que permitan la celebración de una audiencia sin la presencia de público.

Artículo 24

Derecho a la protección de las víctimas menores de edad durante el proceso penal

1. Además de las medidas establecidas en el artículo 23, cuando las víctimas sean menores los Estados miembros garantizarán que:

a) en las investigaciones penales, todas las tomas de declaración a las víctimas menores de edad puedan ser grabadas por medios audiovisuales y estas declaraciones grabadas puedan utilizarse como elementos de prueba en procesos penales;
b) en las investigaciones y en los procesos penales, de acuerdo con el estatuto de la víctima en el sistema judicial penal pertinente, las autoridades competentes designen a un representante para la víctima menor de edad en caso de que, de conformidad con el Derecho nacional, se imposibilite a los titulares de responsabilidad parental para representar a la víctima menor de edad de resultas de un conflicto de intereses entre ellos y la víctima menor de edad, o cuando se trate de una víctima menor de edad no acompañada o que esté separada de la familia;
c) cuando la víctima menor de edad tenga derecho a un abogado, el menor tendrá derecho a asistencia letrada y representación legal, en su propio nombre, en los procesos en los que exista, o pudiera existir, un conflicto de intereses entre la víctima menor de edad y los titulares de responsabilidad parental.

Las normas procesales de las grabaciones audiovisuales mencionadas en la letra a) del párrafo primero y el uso de las mismas se determinarán en el Derecho nacional.

2. Cuando no se conozca con certeza la edad de una víctima y haya motivos para pensar que es menor de edad, se presumirá, a efectos de la presente Directiva, que dicha víctima es menor de edad.

CAPÍTULO 5

OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 25

Formación de los profesionales

1. Los Estados miembros garantizarán que aquellos funcionarios que probablemente vayan a entrar en contacto con las víctimas, como los agentes de policía y el personal al servicio de

la administración de justicia, reciban tanto formación general como especializada a un nivel adecuado al contacto que mantengan con las víctimas, con el fin de mejorar su concienciación respecto de las necesidades de las víctimas y de capacitarlos para tratar a las víctimas de manera imparcial, respetuosa y profesional.

2. Sin perjuicio de la independencia judicial y de las diferencias en la organización de los sistemas judiciales en la Unión, los Estados miembros solicitarán a los responsables de la formación de los jueces y fiscales que participen en procesos penales que velen por que se imparta tanto formación general como especializada, con el fin de mejorar la concienciación de jueces y fiscales respecto de las necesidades de las víctimas.

3. Respetando debidamente la independencia de la profesión jurídica, los Estados miembros recomendarán que los responsables de la formación de los abogados faciliten tanto formación general como especializada, con el fin de mejorar la concienciación de los abogados respecto de las necesidades de las víctimas.

4. Los Estados miembros fomentarán iniciativas, a través de sus servicios públicos o mediante la financiación de organizaciones de apoyo a las víctimas, mediante las que se posibilite que las personas que prestan servicios de apoyo a las víctimas y servicios de justicia reparadora reciban la formación adecuada de un nivel que sea el adecuado al tipo de contactos que mantengan con las víctimas, y observen normas profesionales para garantizar que tales servicios se prestan de manera imparcial, respetuosa y profesional.

5. En función de las tareas que han de desempeñar y la naturaleza y el grado de contacto que los profesionales mantengan con las víctimas, la formación tendrá como objetivo capacitar a los profesionales para reconocer a las víctimas y tratarlas de manera respetuosa, profesional y no discriminatoria.

Artículo 26

Cooperación y coordinación de los servicios

1. Los Estados miembros tomarán las medidas adecuadas para facilitar la cooperación entre Estados miembros con el fin de mejorar el acceso de las víctimas al ejercicio de los derechos que establece la presente Directiva y el Derecho nacional. Dicha cooperación se destinará al menos a lo siguiente:

a) el intercambio de mejores prácticas;
b) la consulta en casos individuales, y
c) la asistencia a las redes europeas que trabajan sobre aspectos relacionados directamente con los derechos de las víctimas.

2. Los Estados miembros tomarán las medidas adecuadas, incluso a través de Internet, encaminadas a concienciar sobre los derechos establecidos en la presente Directiva, reducir el riesgo de victimización y minimizar la incidencia negativa de la delincuencia, y los riesgos

de victimización secundaria o reiterada, intimidación o represalias, centrándose en particular en los grupos de riesgo, como los menores de edad y las víctimas de violencia de género y de violencia en el marco de las relaciones personales. Estas acciones pueden consistir en campañas de información y concienciación, así como programas de investigación y educación, en su caso en cooperación con organizaciones pertinentes de la sociedad civil y otros interesados.

CAPÍTULO 6

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 27

Incorporación al Derecho interno

1. Los Estados miembros pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el 16 de noviembre de 2015.

2. Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas harán referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

Artículo 28

Comunicación de datos y estadísticas

Los Estados miembros comunicarán a la Comisión Europea a más tardar el 16 de noviembre de 2017, y, a continuación, cada tres años, los datos de que dispongan en los que se muestren de qué modo han accedido las víctimas al ejercicio de los derechos establecidos en la presente Directiva.

Artículo 29

Informe

A más tardar el 16 de noviembre de 2017, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe en el que se evaluará en qué medida los Estados miembros han adoptado las disposiciones necesarias para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Directiva, incluida una descripción de las medidas adoptadas en virtud de los artículos 8, 9 y 23, acompañado, si es necesario, de propuestas legislativas.

Artículo 30

Sustitución de la Decisión marco 2001/220/JAI

Queda sustituida la Decisión marco 2001/220/JAI en lo relativo a los Estados miembros que participan en la adopción de la presente Directiva, sin perjuicio de las obligaciones de los Estados miembros en lo que se refiere a los plazos para la transposición en sus ordenamientos jurídicos.

Por lo que respecta a los Estados miembros que participan en la adopción de la presente Directiva, las referencias a la Decisión marco derogada se entenderán hechas a la presente Directiva.

Artículo 31

Entrada en vigor

La presente Directiva entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea.

Artículo 32

Destinatarios

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros, de conformidad con lo dispuesto en los Tratados.

(1) DO C 43 de 15.2.2012, p. 39.

(2) DO C 113 de 18.4.2012, p. 56.

(3) Posición del Parlamento Europeo de 12 de septiembre de 2012 (no publicada aún en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 4 de octubre de 2012.

(4) DO L 82 de 22.3.2001, p. 1.

(5) DO C 115 de 4.5.2010, p. 1.

(6) DO C 187 de 28.6.2011, p. 1.

(7) DO C 285 E de 21.10.2010, p. 53.

(8) DO C 296 E de 2.10.2012, p. 26.

(9) DO L 338 de 21.12.2011, p. 2.

(10) DO L 101 de 15.4.2011, p. 1.

(11) DO L 335 de 17.12.2011, p. 1.

(12) DO L 164 de 22.6.2002, p. 3.

(13) DO L 328 de 15.12.2009, p. 42.

(14) DO L 350 de 30.12.2008, p. 60.

(15) DO C 35 de 9.2.2012, p. 10.

(16) DO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

(17) DO C 197 de 12.7.2000, p. 3.