

MINISTERIO DE JUSTICIA MINISTERIO DE JUSTICIA MINISTERIO DE JUSTICIA  
TICIA MINISTERIO DE JUSTICIA MINISTERIO DE JUSTICIA  
ERIO DE JUSTICIA MINISTERIO DE JUSTICIA  
TICIA MINISTERIO DE JUSTICIA  
ERIO DE JUSTICIA MINISTERIO DE JUSTICIA  
TICIA MINISTERIO DE JUSTICIA  
ERIO DE JUSTICIA MINISTERIO DE JUSTICIA  
TICIA MINISTERIO DE JUSTICIA

# Requerimientos tecnológicos derivados del Estatuto de la víctima (Ley 4/2015)

2019



# Requerimientos tecnológicos derivados del Estatuto de la víctima (Ley 4/2015)



Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE JUSTICIA

Madrid, 2019

Catálogo General de Publicaciones Oficiales:  
<https://cpage.mpr.gob.es>

REDACCIÓN DEL DOCUMENTO:

Jaume Herraiz Pagès. Vocal de la comisión Permanente del Comité Técnico Estatal de la Administración Judicial Electrónica (CTEAJE)

NIPO (pdf): 051-19-036-6

EDITA:

Ministerio de Justicia. Secretaría General Técnica

MAQUETACIÓN:

Subdirección General de Documentación y Publicaciones

## ÍNDICE

---

<b>1. OBJETIVO</b>	4
<b>2. INTRODUCCIÓN</b>	5
<b>3. REGISTRO DE LAS VÍCTIMAS EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN PROCESAL</b>	8
<b>4. DERECHO A ENTENDER Y SER ENTENDIDO</b>	9
4.1. Personas que no entienden ningún idioma nacional	10
4.2. Ciegos	17
4.3. Sordos	18
4.4. Mudos	18
4.5. Sordomudos	18
4.6. Analfabetos	18
4.7. Discapacitados intelectuales	18
4.8. El lenguaje a utilizar con las víctimas	19
<b>5. DERECHO A LA INFORMACIÓN</b>	19
<b>6. DERECHO A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y APOYO</b>	26
<b>7. PARTICIPACIÓN DE LA VÍCTIMA EN EL PROCESO PENAL</b>	32
<b>8. PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS</b>	36
8.1. Derecho a evitar el contacto entre víctima y agresor	36
8.2. Otras medidas de protección de la víctima	38
8.3. Exploración de menores y personas con discapacidad, y las cámaras de Gessel	44
8.4. Competencia y procedimiento de evaluación de las necesidades de protección de la víctima	49
<b>9. PROTECCIÓN DE LA INTIMIDAD DE LAS VÍCTIMAS</b>	49
<b>10. JUSTICIA RESTAURATIVA</b>	54
<b>11. JUSTICIA GRATUITA</b>	55
<b>12. FORMACIÓN</b>	55
<b>13. COOPERACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS</b>	57
<b>14. DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA</b>	58
<b>15. NORMATIVA ESPECÍFICA SOBRE VÍCTIMAS</b>	58
15.1. De delitos terroristas	58
15.2. De delitos violentos y contra la libertad sexual	60
15.3. De delitos de trata de personas	63
15.4. Delitos contra menores	64
15.5. Delitos de violencia doméstica y violencia sobre la mujer	66
15.6. Delitos con múltiples víctimas	75

## 1. OBJETIVO

El Subcomité de Impacto Normativo (SIN), en el seno del CTEAJE, ha adoptado, entre otros, el acuerdo de elaborar un informe sobre los posibles requerimientos tecnológicos a implementar para facilitar la relación de los órganos judiciales con las víctimas del delito, y viceversa, y, en definitiva, para facilitar la mejor aplicación posible de las estipulaciones y criterios fijados por el Estatuto de la víctima (Ley 4/2015). Se ha considerado que facilitaría la confección de ese informe el conocer las opciones y herramientas de que están dotados los distintos sistemas de gestión procesal para lograr ese objetivo. Por ello, el Subcomité de Impacto Normativo interesó, en su día, de las distintas Administraciones responsables, que voluntariamente accedieran a ello, datos sobre las utilidades, opciones, aplicaciones y herramientas informáticas de las que dispongan, en sus respectivos sistemas de gestión procesal, y que faciliten una óptima aplicación de la mencionada ley. A título de ejemplo estas herramientas podrían versar sobre cuestiones tales como:

- Diligencias de información de derechos a las víctimas, adaptadas a todos los derechos reconocidos en la Ley 4/2015. En su caso, diligencias de información, diferenciadas en función del delito sufrido por la víctima (violencia doméstica, violencia sobre la mujer, delitos contra menores, delitos de tráfico de seres humanos, etc.).
- Incorporación de dichos formularios traducidos a los idiomas de uso más frecuente.
- Información adicional y complementaria sobre acceso a prestaciones, ayudas, subvenciones, etc. Y cómo obtenerlas.
- Información sobre datos de contacto de las Oficinas de Atención a la Víctima.
- Diferenciación de las víctimas como uno de los posibles tipos de intervinientes.
- Identificación del idioma o idiomas comprendidos por la víctima.
- Registro del acogimiento o no de la víctima a recibir notificaciones de determinadas resoluciones.
- Registro del correo electrónico de la víctima, y del código IBAN de cuenta bancaria en la que recibir las indemnizaciones.
- Disponibilidad de formularios de solicitud de justicia gratuita.
- Posibilidades de disociación de datos personales y anonimización.
- Existencia de un sistema de alarmas que advierta de que una determinada resolución es de las que debe ser notificada a la víctima, o de la necesidad de su traducción, si se ha marcado un idioma extranjero. O de la coincidencia de fecha en la citación entre agresor y víctima, para la adopción de las oportunas medidas.
- Disponibilidad de información para las oficinas judiciales sobre técnicas de atención a las víctimas, y disponibilidad de cursos *online* sobre la materia.
- Existencia de circuitos cerrados de televisión en los edificios judiciales, que permitan a la víctima declarar sin cercanía al agresor.
- Existencia de instalaciones en los edificios judiciales que permitan la preconstitución probatoria del testimonio o exploración de los menores siguiendo el método conocido como Cámara de Gesell.

- Posibilidad de comunicaciones telemáticas e interoperabilidad entre el juzgado o tribunal sentenciador y el juzgado de vigilancia penitenciaria.
- Posibilidad de comunicación telemática bidireccional entre los juzgados y las Oficinas de Atención a la Víctima.

## 2. INTRODUCCIÓN

La normativa relativa a las víctimas de los delitos ha sufrido intensos cambios en los últimos años, fruto de una sincera preocupación por mejorar la posición de las mismas, a menudo muy descuidada por las normativas nacionales. Abrió el fuego de esta nueva línea de actuación la Directiva 2012/29/UE, que señalaba:

«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. La Unión está comprometida con la protección de las víctimas de delitos y el establecimiento de normas de carácter mínimo en dicha materia [...]» «El delito constituye un 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».

Por ello, la directiva señala, en su artículo 1, que su finalidad es garantizar que las víctimas de delitos reciban información, apoyo y protección adecuados y que puedan participar en procesos penales. Se trata, por tanto, de otorgar a las víctimas un papel protagonista que tradicionalmente no habían tenido<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Muy ilustrativa al respecto es la *Guía práctica para la aplicación del Estatuto de la víctima en los Juzgados de Valencia*, cuando señala: «el Estatuto sin duda supone un antes y un después en la atención y protección que se dispensa a las víctimas en los procesos judiciales, pues sistematiza y regula sus derechos desde su inicio, desde las dependencias policiales hasta la completa ejecución de la pena, lo que implica a numerosas autoridades, funcionarios, profesionales e instituciones (Jueces, Fiscales, Letrados de la Administración de Justicia, funcionarios de Instituciones Penitenciarias, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Abogados, Médicos Forenses y por supuesto a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito) cuya demostrada profesionalidad va a estar ahora volcada en la asistencia y protección de las víctimas».

La reforma está llena de sentido —aunque llega tarde— porque el daño causado a la víctima no se agota con el delito (victimización primaria) sino que se agrava frecuentemente tras su paso por el largo camino del proceso penal y su relación con el sistema policial y judicial, que muchas veces incrementa el daño ocasionado (victimización secundaria) provocando situaciones de estrés, angustia, depresión o miedo a las que pueden contribuir sin duda determinadas situaciones como la participación en diligencias de identificación del presunto autor del delito (ruedas de reconocimiento), la reiteración de declaraciones o exámenes médicos, o incluso, la indebida publicación de datos o circunstancias que obran en la causa relativas a la víctima, por citar algunas situaciones dañinas, lo que provoca en la misma una sensación de frustración y desamparo a la que necesariamente hay que poner remedio en la medida de lo posible.

En este contexto, en España debemos destacar el contenido de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, en cuyo punto 21 podemos leer:

«El ciudadano tiene derecho a comunicarse con la Administración de Justicia a través del correo electrónico, videoconferencia y otros medios telemáticos con arreglo a lo dispuesto en las leyes procesales. Los poderes públicos impulsarán el empleo y aplicación de estos medios en el desarrollo de la actividad de la Administración de Justicia así como en las relaciones de ésta con los ciudadanos».

La misma Carta contiene previsiones específicas en relación con las víctimas, en los puntos 22 y siguientes:

«Protección de las víctimas del delito. 22. El ciudadano que sea víctima de un delito tiene derecho a ser informado con claridad sobre su intervención en el proceso penal, las posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido, así como sobre el curso del proceso. • Se asegurará que la víctima tenga un conocimiento efectivo de aquellas resoluciones que afecten a su seguridad, sobre todo en los casos de violencia dentro de la familia. • Se potenciarán los cometidos de las Oficinas de Atención a la Víctima y se ampliarán sus funciones buscando un servicio integral al ciudadano afectado por el delito, asegurando que presten servicio en todo el territorio nacional. 23. El ciudadano que sea víctima de un delito tiene derecho a que su comparecencia personal ante un Juzgado o Tribunal tenga lugar de forma adecuada a su dignidad y preservando su intimidad. • Se adoptarán las medidas necesarias para que la víctima no coincida con el agresor cuando ambos se encuentren en dependencias judiciales a la espera de la práctica de cualquier actuación procesal. • Las autoridades y funcionarios velarán especialmente por la eficacia de este derecho en los supuestos de violencia doméstica o de género, otorgando a las víctimas el amparo que necesiten. 24. El ciudadano que sea víctima de un delito tiene derecho a ser protegido de forma inmediata y efectiva por los Juzgados y Tribunales, especialmente frente al que ejerce violencia física o psíquica en el ámbito familiar. • Se facilitará el uso de aquellos medios técnicos que resulten necesarios para la debida protección de la víctima, tales como los instrumentos de localización de personas, los mecanismos de teleasistencia y otros similares. 25. El ciudadano que sea víctima de un delito tiene derecho a ser protegido frente a la publicidad no deseada sobre su vida privada en toda clase de actuaciones judiciales. • Los Jueces y Magistrados, así como el Ministerio Fiscal, velarán por el adecuado ejercicio de este derecho».

Y, más en concreto, en relación con los menores de edad, prevé:

«Protección de los menores. 26. El menor de edad tiene derecho a que su comparecencia ante los órganos judiciales tenga lugar de forma adecuada a su situación y desarrollo evolutivo. • Para el cumplimiento de este derecho podrán utilizarse elementos técnicos tales como circuitos cerrados de televisión, videoconferencia o similares».

Y en relación con las personas de capacidad disminuida, señala:

«30. El ciudadano sordo, mudo, así como el que sufra discapacidad visual o ceguera, tiene derecho a la utilización de un intérprete de signos o de aquellos medios tecnológicos que permitan tanto obtener de forma comprensible la información solicitada, como la práctica adecuada de los actos de comunicación y otras actuaciones procesales en las que participen. • Se promoverá el uso de medios técnicos tales como videotextos, teléfonos de texto, sistema de traducción de documentos a braille, grabación sonora o similares».

La conclusión que podemos obtener, pues, es que ya la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia contenía un mandato, a las Administraciones encargadas de dotación de medios a la Justicia, para que abanderaran un proceso de implantación tecnológica de amplio desarrollo ¡Y estamos hablando del ya lejano año de 2002!

No olvidemos, además, que la aplicación de la Ley 18/2011 es una premisa previa con la que debemos contar, en el sentido de que, como señala el preámbulo de la misma: «En este contexto de modernización, uno de los elementos de mayor relevancia es, precisamente, la incorporación en las oficinas judiciales de las nuevas tecnologías. Su uso generalizado y obligatorio contribuirá a mejorar la gestión en las oficinas judiciales, actualizando su funcionamiento e incrementando los niveles de eficiencia. Las nuevas tecnologías permiten igualmente abaratar los costes del servicio público de justicia, pero también suponen una mejora de la confianza en el sistema, lo que se traduce en mayor seguridad. Ello incide de manera directa e indirecta en el sistema económico, pues los cambios generan nuevas perspectivas en las relaciones económicas, acrecentando la seguridad y la fluidez de las mismas». Por ello, dicha ley, en su artículo 4.1 dice: «Los ciudadanos tienen derecho a relacionarse con la Administración de Justicia utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en los Capítulos I y VII del Título III del Libro III de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, en la forma y con las limitaciones que en los mismos se establecen». Y sigue, el mencionado artículo, detallando los derechos de los ciudadanos en cuanto a sus relaciones con la Administración de Justicia por medios electrónicos, como el de elegir el canal de comunicación, la igualdad en el acceso electrónico a la Administración de Justicia, a conocer el estado de tramitación de los procedimientos por medios electrónicos, a obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos del expediente, a la conservación en formato electrónico de los documentos, a la utilización de la firma electrónica, a la garantía de la seguridad y confidencialidad de los datos, a la calidad de los servicios públicos prestados por medios electrónicos, o a elegir las aplicaciones para relacionarse con la Administración de Justicia. El artículo 5, además, prevé la prestación de servicios electrónicos por la Administración de Justicia, procurando el acceso a los mismos de todos los ciudadanos, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimientos, en la forma que estimen adecuada. Para ello se prevén, al menos, los medios siguientes: oficinas de información y atención al público, puntos de acceso electrónico, servicios de atención telefónica, y puntos de información electrónicos.

Atendidos, pues, estos antecedentes, se trata ahora de determinar qué herramientas tecnológicas se pueden proponer o propugnar para lograr una óptima aplicación de la Ley 4/2015, por la que se regula el Estatuto de la víctima. Hay que tener en cuenta que, como señala el preámbulo de la ley, «es fundamental ofrecer a la víctima las máximas facilidades para el ejercicio y tutela de sus derechos, con la minoración de trámites innecesarios que supongan la segunda victimización, otorgarle una información y orientación eficaz de los derechos y servicios que le corresponden, la derivación por la autoridad competente, un trato humano y la posibilidad de hacerse acompañar por la persona que designe en todos sus trámites, no obstante la representación procesal que proceda, entre otras medidas».

Para ello, y teniendo en cuenta los puntos hasta ahora mencionados, se deberá partir del contenido de la referida ley, en cuanto que es la que regula la situación jurídica de la víctima, y los derechos procesales y de todo tipo que se le reconocen. Pero no menos importante también es tener muy presente la Directiva 2012/29/UE, pues, en definitiva, es la trasposición de la misma al ordenamiento patrio la que se encarna en la referida ley.

En el desarrollo de este análisis hay que tener también muy en cuenta que tanto la directiva como el Estatuto remiten, en algunas ocasiones, de forma directa a determinadas soluciones o requerimientos tecnológicos, que, por tanto, podríamos considerar como imprescindibles, y de directa aplicación, mientras que en otros casos se propondrán herramientas que no aparecen ni mencionadas ni tan siquiera sugeridas por las indicadas normas, pero que es evidente que pueden y deben ser propuestas, siendo muy conveniente su implantación para avanzar en la mejora de la atención a las víctimas en la jurisdicción penal, y, en definitiva, para la mejora del funcionamiento y eficacia de la Administración de Justicia.

### **3. REGISTRO DE LAS VÍCTIMAS EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN PROCESAL**

Los artículos 1 y 2 de la ley definen el ámbito de actuación de la misma, basándose en la definición del concepto de víctima, que no es equivalente a la de perjudicado. Se define, por un lado, a la víctima directa, como toda persona física que haya sufrido un daño o perjuicio sobre su propia persona o patrimonio, en especial lesiones físicas o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos directamente causados por la comisión de un delito. Y como víctima indirecta, en casos de muerte o desaparición de una persona por una acción delictiva (salvo que se trate del responsable del hecho), al cónyuge no separado legalmente o de hecho, a los hijos de la víctima o del cónyuge referido que en el momento de la muerte o desaparición convivieran con ellos, a personas unidas por análoga relación de afectividad y a los hijos de esta también convivientes, a los progenitores y parientes en línea recta o colateral dentro del tercer grado que se encontraren bajo su guarda y a las personas sujetas a su tutela o curatela, o bajo acogimiento familiar. Y, en defecto de los anteriores, a los demás parientes en línea recta y hermanos, con preferencia, en su caso, del que ostentara la representación legal de la víctima.

Se aclara, finalmente, que las disposiciones de esta ley no serán aplicables a terceros que hubieran sufrido perjuicios derivados del delito. Hay, por tanto, perjudicados que no quedarán englobados en el concepto de víctima, con las diferencias de tratamiento procesal que ello supone: terceros personas físicas que hubieran sufrido perjuicios derivados del delito, no comprendidos en los márgenes más bien estrechos del artículo 2, que lo limitan al que sufre la acción delictiva y a un reducido círculo familiar, así como personas jurídicas que hayan sufrido perjuicios derivados del delito.

El informe del Consejo de Estado al Anteproyecto del Estatuto ya preveía: «El solapamiento entre víctima y perjudicado puede entrañar ciertas dificultades si no se delimitan correctamente ambas figuras en los artículos 109 y 110 Lecrim [...] el mantenimiento de la noción de perjudicado, de extensión más amplia que el concepto de víctima, resulta indispensable, por ejemplo, para garantizar la tutela de los derechos de las personas jurídicas que sean sujetos pasivos de una infracción penal. La exclusión de las personas jurídicas del concepto de víctima del artículo 2 del Anteproyecto y, por ende, del ámbito de aplicación del futuro estatuto es, como ya se indicado, conforme a

la regulación europea pero ello no implica que la norma nacional no pueda garantizar a las personas jurídicas cierta protección, en particular, la posibilidad de personarse en el proceso penal [...]».

Por tanto, el concepto de víctima no es equivalente al de perjudicado, y uno y otro no gozan de la misma protección ni de los mismos derechos. Ello supone la necesidad de distinguir, en todo caso, si nos encontramos frente a uno u otro tipo, dadas las consecuencias procesales que ello supondrá.

**Propuesta 1:** Los sistemas de gestión procesal han de poder delimitar y diferenciar, entre los intervinientes, aquellos que gozan de la cualidad de perjudicado y aquellos que tienen la cualidad de víctima. Por tanto, en el registro de intervinientes, ha de poder indicarse la cualidad de víctima de quienes lo sean, diferenciada de quienes sean perjudicados. Tampoco estaría de más que el registro de un interviniente como víctima llevara aparejado un aviso de la necesidad de generar una información de derechos específica para la víctima.

El artículo 3 contiene una enumeración de los derechos de las víctimas, que a continuación se irá desarrollando en los artículos siguientes. Y es en el desarrollo de estos derechos donde se perciben claras insuficiencias con los medios actuales para asegurar un debido y correcto aseguramiento de los derechos de las víctimas. El artículo 3 menciona los derechos de protección, información, apoyo, asistencia, atención, participación, y de obtención de un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio. Pero menciona igualmente que el ejercicio de tales derechos se hará efectivo de acuerdo con las normas procesales vigentes, las disposiciones reglamentarias que se dicten en desarrollo de la ley, y la legislación especial, por lo que deberá ser tenido en cuenta todo este acervo normativo a fin de determinar las medidas aplicables.

#### 4. DERECHO A ENTENDER Y SER ENTENDIDO

El artículo 4 señala: «Toda víctima tiene derecho a entender y ser entendida en cualquier actuación que deba llevarse a cabo desde la interposición de una denuncia y durante el proceso penal, incluida la información previa a la interposición de una denuncia».

A continuación enumera las consecuencias legales derivadas de dicha declaración:

- a) Todas las comunicaciones con las víctimas, orales o escritas, se harán en un lenguaje claro, sencillo y accesible, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y, especialmente, las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, intelectual o mental o su minoría de edad. Si la víctima fuera menor o tuviera la capacidad judicialmente modificada, las comunicaciones se harán a su representante o a la persona que le asista.
- b) Se facilitará a la víctima, desde su primer contacto con las autoridades o con las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, la asistencia o apoyos necesarios para que pueda hacerse entender ante ellas, lo que incluirá la interpretación en las lenguas de signos reconocidas legalmente y los medios de apoyo a la comunicación oral de personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas.
- c) La víctima podrá estar acompañada de una persona de su elección desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios».

El legislador ha querido garantizar la facilidad comunicativa con las víctimas, de forma que no se produzcan defectos informativos, incomprensiones, omisiones, etc. Y esa garantía, entiende, se debe conseguir mediante el uso de un lenguaje claro, sencillo y accesible. Ese lenguaje debe estar, además, modulado en función de las características personales de la víctima, y, de manera muy especial, las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, intelectual o mental, o de minoría de edad.

Para tener en cuenta cuáles pueden ser las exigencias de comunicación, habremos de valorar las características personales de los diversos colectivos de víctimas que acceden a juzgados y tribunales. Además, habrá que tener en cuenta que esa facilidad de comunicación ha de mantenerse a lo largo de todo el procedimiento, no solo en el momento del contacto inicial con las autoridades judiciales. Se trata, por tanto, de recordar las dificultades comunicativas que pueden presentarse, a fin de buscar soluciones tecnológicas que permitan salvar o atenuar la importancia de los obstáculos que se presenten.

#### **4.1. Personas que no entienden ningún idioma nacional**

Precisamente, el artículo 5.1.f) señala que uno de los extremos sobre los que se debe facilitar información a las víctimas en lo relativo a los servicios de interpretación y traducción existentes. Y es que encontrarnos con víctimas (como, en general, con cualquier otro tipo de interviniente) que no comprenden ningún idioma oficial español del lugar ante el que comparecen supone un plus de complejidad añadida a la tarea organizativa de juzgados y tribunales, especialmente de aquellos que se hallan en funciones de guardia, por la acumulación de actuaciones a las que dar respuesta urgente en un breve espacio de tiempo<sup>2</sup>. Por ello, el Estatuto reconoce a la víctima el derecho a la asistencia lingüística gratuita y a la traducción escrita de la copia de la denuncia presentada cuando no entienda o no hable ninguna de las lenguas que tengan carácter oficial en el lugar en el que se presenta la denuncia (artículo 6, b). Pero es sobre todo el artículo 9 el que regula el derecho a la traducción y a la interpretación, y lo hace en la forma siguiente:

«1. Toda víctima que no hable o no entienda el castellano o la lengua oficial que se utilice en la actuación de que se trate tendrá derecho:

- a) A ser asistida gratuitamente por un intérprete que hable una lengua que comprenda cuando se le reciba declaración en la fase de investigación por el Juez, el Fiscal o funcionarios de policía, o cuando intervenga como testigo en el juicio o en cualquier otra vista oral.

Este derecho será también aplicable a las personas con limitaciones auditivas o de expresión oral.

---

<sup>2</sup> Las mayores exigencias en materia de traducción e interpretación lo son no solo como consecuencia del Estatuto de la víctima, sino de las modificaciones introducidas en la LECrim por la Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril, por la que se modificaron la Ley de Enjuiciamiento Criminal y la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, para transponer la Directiva 2010/64/UE, de 20 de octubre de 2010, relativa al derecho a la interpretación y a la traducción en los procesos penales, y la Directiva 2012/13/UE, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales.

b) A la traducción gratuita de las resoluciones a las que se refieren el apartado 1 del artículo 7 y el artículo 12. La traducción incluirá un breve resumen del fundamento de la resolución adoptada, cuando la víctima así lo haya solicitado.

c) A la traducción gratuita de aquella información que resulte esencial para el ejercicio de los derechos a que se refiere el Título II. Las víctimas podrán presentar una solicitud motivada para que se considere esencial un documento.

d) A ser informada, en una lengua que comprenda, de la fecha, hora y lugar de celebración del juicio.

2. La asistencia de intérprete se podrá prestar por medio de videoconferencia o cualquier medio de telecomunicación, salvo que el Juez o Tribunal, de oficio o a instancia de parte, acuerde la presencia física del intérprete para salvaguardar los derechos de la víctima.

3. Excepcionalmente, la traducción escrita de documentos podrá ser sustituida por un resumen oral de su contenido en una lengua que comprenda, cuando de este modo también se garantice suficientemente la equidad del proceso.

4. Cuando se trate de actuaciones policiales, la decisión de no facilitar interpretación o traducción a la víctima podrá ser recurrida ante el Juez de instrucción. Este recurso se entenderá interpuesto cuando la persona afectada por la decisión hubiera expresado su disconformidad en el momento de la denegación.

5. La decisión judicial de no facilitar interpretación o traducción a la víctima podrá ser recurrida en apelación».

El derecho a la traducción e interpretación presenta, por tanto, muchos matices, que es necesario analizar:

1. Derecho de asistencia gratuita por un intérprete.

2. A la traducción gratuita de las resoluciones del apartado 1 del artículo 7 y el artículo 12.

3. A la traducción gratuita de aquella información que resulte esencial para el ejercicio de los derechos del título II.

4. A ser informada, en una lengua que comprenda, de la fecha, hora y lugar de celebración del juicio.

Sin duda alguna, el primero es el más complejo, por la intermediación y urgencia que requiere. Se trata de garantizar que la víctima sea asistida gratuitamente por un intérprete que hable una lengua que comprenda cuando se le reciba declaración «en fase de investigación por el Juez, el Fiscal o funcionarios de policía, o cuando intervenga como testigo en el juicio o en cualquier otra vista oral».

Se trata de una norma redactada en forma parecida a lo dispuesto en la directiva, en su artículo 7, aunque con algún matiz importante que luego se pondrá de manifiesto: «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».

La primera observación relevante a hacer es que no se habla de «traducción o interpretación» de su declaración, esto es, que el servicio a facilitar a la víctima no es el de la mera transcripción de sus manifestaciones, es algo más. Por ello, la ley habla de «derecho a la asistencia gratuita por un intérprete». Este derecho a la asistencia debemos interpretarlo como de mucho más recorrido que la mera interpretación o traducción. Resulta curioso destacar que la directiva, en cambio, sí habla de «interpretación gratuita» cuando se refiere a la toma de declaración ante la autoridad judicial o policial. No obstante, la directiva, cuando se refiere al juicio, habla de «interpretación para su participación activa en las vistas orales del juicio y cualquier audiencia interlocutoria». La conclusión es que la ley ha ido un paso más allá que la directiva, y ha pretendido una cobertura más completa de las necesidades de la víctima, algo perfectamente legítimo, dado que la misma directiva se considera como un catálogo de «mínimos» en materia de derechos de la víctima.

¿Qué herramientas tecnológicas pueden facilitar esa “asistencia gratuita de un intérprete”?

En primer lugar, es esencial que se deje constancia, en el sistema de gestión procesal, del idioma o idiomas que conoce (no se exige que sea el idioma de su nacionalidad, sólo un idioma que conozca, y, por tanto, pueden ser varios, y, además, distintos del de su nacionalidad).

**Propuesta 2:** Los sistemas de gestión procesal han de tener la posibilidad de dejar registrado el idioma o idiomas que conoce la víctima, a fin de disponer lo necesario para esa asistencia por un intérprete. Y no es suficiente con un campo desplegable en que seleccionar un idioma, dado que es conveniente reflejar todos los idiomas que conozca, por si hubiera dificultad en conseguir intérprete del idioma principal.

Es también esencial que el intercambio de información entre juzgado y servicio de intérpretes sea fluido y efectivo. Requiere, en primer lugar, una perfecta identificación y constancia de las vías de contacto con el referido servicio: teléfono fijo y móvil, correo electrónico, sistema de envío de SMS del Punto Neutro Judicial, y dirección postal. De entre todos, el método preferente ha de ser el contacto telefónico, ya sea por teléfono fijo o móvil. La necesidad de contacto con dicho servicio generalmente vendrá dada con relativa urgencia, en los juzgados de guardia, en los que se requerirá la presencia de un intérprete de un determinado idioma (pensemos que la víctima tiene derecho a una copia traducida de la denuncia, con la premura que ello supone). Para ello es muy necesario que en los sistemas de gestión procesal haya apartados de información relevante, porque ocurre a menudo que la oficina judicial de guardia necesita conocer gran cantidad de datos de contacto (abogados de guardia, peritos, médicos forenses, comisarías de policía, cuarteles de la Guardia Civil, intérpretes, etc.) y no dispone de ningún sitio específico al que acudir, dependiendo la rapidez en la localización de la mayor o menor diligencia del funcionario.

**Propuesta 3:** Que los sistemas de gestión procesal dispongan de un apartado (cuyo mantenimiento se llevaría a cabo por los administradores de dicho sistema) de información relevante y útil, como la ya citada anteriormente, o con enlaces a páginas de información (como pueden ser direcciones y teléfonos de juzgados de toda España, fechas de guardia de los distintos juzgados, guardias de los abogados de asistencia al detenido, etc.). Entre esa información relevante se debería encontrar la referente a los intérpretes, o, en su caso, a la empresa que los proporciona. Es mucho el tiempo que se pierde en la localización de datos de interés por parte de los juzgados por no existir una información agrupada y centralizada.

Como hemos visto, la víctima tiene derecho a la asistencia gratuita por un intérprete que hable una lengua que comprenda cuando se le reciba declaración, pero esta asistencia va más allá del mero hecho de traducir su declaración. Como después se verá, antes de tomarle declaración se le habrá hecho la correspondiente información de derechos, que también le debe ser informada en el idioma que comprenda, y sobre ese punto también cabe alguna propuesta, como se verá más adelante.

Pero es que, además de la información de derechos, y su declaración, como ya se ha indicado, la víctima tiene derecho, al formular su denuncia, a recibir copia de la misma en el idioma que entienda. En muchas ocasiones, la interposición de denuncia no coincidirá temporalmente con su declaración judicial, especialmente si la denuncia se interpone ante la Policía. Pero si se interpone ante la autoridad judicial, puede ocurrir que se le quiera tomar declaración en ese mismo momento. En tal caso seguirá vigente la obligación de entregarle la copia de la denuncia en un idioma que entienda, pero dicha traducción no podrá hacerla el intérprete que está asistiendo a la víctima. Por ello hay que prever esa situación y dar una solución efectiva, de forma que el intérprete haga la asistencia lingüística a la víctima en el juzgado, pero que en el ínterin se pueda remitir la denuncia al servicio de traducción, para que procedan a la misma. De esta manera se podría obtener la traducción mientras la víctima es atendida en el juzgado, de forma que se cumpliría con el mandato legal.

De hecho, son muchas las ocasiones en que el juzgado deberá entregar copia de la documentación del procedimiento al servicio de traducción correspondiente para su traducción. Y para esa remisión o entrega caben varias opciones:

1. Correo electrónico.
2. Correo ordinario.
3. A través de un servicio seguro de comunicaciones.

El correo electrónico es una vía ágil de comunicación entre oficina judicial y servicio de traducción, pero no dispone de una seguridad elevada. El correo ordinario presenta el inconveniente de su lentitud, cuando, por lo general, se requerirá una traducción ágil y rápida. Por tanto, cabe promover una tercera vía, que sería un sistema de comunicaciones seguras.

**Propuesta 4:** Que en el Punto Neutro Judicial, en el Servicio de Comunicaciones seguras, se incluya a los servicios de traducción como uno de los posibles receptores de las mismas. Su alta se haría a instancia de la Administración competente en la provisión de medios materiales, dado que es la que efectúa el concurso y adjudicación de dicho servicio. La inclusión de las empresas traductoras en el Servicio de Comunicaciones Seguras permitiría un método ágil, seguro y efectivo de comunicación juzgados-servicios de traducción. Los primeros podrían remitir por dicha vía la documentación a traducir, y los segundos podrían devolver la traducción por la misma vía, quedando, en todo caso, rastro de las operaciones efectuadas.

En materia de asistencia lingüística, la ley (artículo 9.2) prevé fórmulas alternativas a la habitual de presencia física efectiva del intérprete en el juzgado (también lo hace la Directiva 2012/29/UE, que señala: «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»). Así se indica que dicha asistencia se podrá prestar por medio de videoconferencia o cualquier medio de telecomunicación (salvo que el juez o el tribunal, de oficio o a instancia de parte, acuerden la presencia física del intérprete para salvaguardar los derechos de la víctima. Se prevén, por tanto, como decíamos, fórmulas alternativas, como la videoconferencia, la teleconferencia, o la mensajería instantánea, mediante mensajes grabados. Esta última no resulta aconsejable, por motivos de seguridad, por lo que nos quedarían la videoconferencia o la teleconferencia. Esta segunda resulta igualmente poco aconsejable, por la dificultad añadida que supone interpretar a quien no se ve. Además, la intervención de múltiples personas en una declaración (juez, fiscal, abogados, víctima...) puede dificultar mucho la labor del intérprete. Por ello se defiende que el método más efectivo es la videoconferencia. ¿Cuándo resulta aconsejable? Cuando sea conveniente ahorrar el desplazamiento del intérprete, no solo por evitarle molestias a este, sino especialmente por el tiempo de espera que supone, que puede llegar a ser muy importante. Por ello se defiende que el uso de la videoconferencia sea más aconsejable cuanto mayor sea la distancia geográfica a recorrer por el intérprete para desplazarse hasta el juzgado. En el caso de idiomas muy minoritarios, que tienen muy poca demanda, suele suceder que el intérprete se deba desplazar desde lugares lejanos, ya que en ocasiones no se dispone de más que uno o dos intérpretes de esos idiomas infrecuentes (otra circunstancia que apoya la propuesta de registrar todos los idiomas que conozca la víctima, pues en ocasiones puede ser de una nacionalidad con un idioma poco usual, pero conocer al tiempo otro idioma de uso mucho más frecuente, por ejemplo el inglés). En estos casos, la interpretación por videoconferencia resulta totalmente aconsejable, y casi se diría que imprescindible. Otro factor que puede inducir a dicha videoconferencia es la concatenación de servicios que pueda tener que prestar un intérprete, que le obligaran a desplazarse a distintos partidos judiciales. Cada desplazamiento supone un tiempo añadido de espera, y, por tanto, una demora, que se puede evitar mediante la intervención por videoconferencia.

Otra situación para la que sería muy conveniente la utilización de videoconferencia es la prevista en el artículo 4, primer párrafo, último inciso, que se refiere a la información previa a la interposición de denuncia. Es cierto que no es el supuesto más frecuente el de interposición de denuncia ante el juzgado de guardia, ya que se suele aconsejar

acudir a las fuerzas y cuerpos de seguridad, dado que procederán a realizar las oportunas investigaciones, remitiendo el atestado al juzgado una vez realizadas. Pero, aun así, es una situación que se puede dar, y en esos supuestos, lógicamente, va a resultar muy difícil la interposición de denuncia verbal si no hay posibilidad de obtener un intérprete de forma ágil y sencilla (no olvidemos la cantidad de información que se debe proporcionar a la víctima, de conformidad con el artículo 5, para lo que se requerirá, en estos casos, la presencia de intérprete). Por tanto, haciéndolo por videoconferencia, puede resultar bastante más efectivo que esperando al intérprete a que se desplace al juzgado (en la mayoría de ocasiones el juzgado ya estará prevenido por la Policía de la necesidad de intérprete, por haberse encontrado ya con esa situación en sede policial, pero en el caso de interposición directa de denuncia ante el juzgado de guardia eso no se dará, y, por tanto, habría que esperar la presencia del intérprete).

La Ley 18/2011, reguladora del uso de las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia, en su disposición final tercera establece: «El Gobierno presentará un proyecto de ley que regule de manera integral el uso de los sistemas de videoconferencia en la Administración de Justicia». Sería una magnífica oportunidad aprovechar dicha ocasión para concretar algo más los criterios que aconsejen la realización de la interpretación por videoconferencia, a fin de intentar conseguir una razonable homogeneización en todo el territorio nacional.

**Propuesta 5:** Que, en caso de darse cumplimiento a la disposición final tercera de la Ley 18/2011, y se presentara un proyecto de ley de regulación del uso de la videoconferencia en la Administración de Justicia, se contemplen y regulen los criterios de uso de la misma para la asistencia lingüística.

**Propuesta 6:** Que, en los concursos públicos de adjudicación de servicios de traducción que efectúen las Administraciones, se exija disponibilidad suficiente, por las empresas y en sus diversas sedes, de servicios de videoconferencia. De no hacerlo, nos podemos fácilmente encontrar con que la empresa no disponga de los mismos, o no disponga en forma suficiente de ellos para asegurar una buena cobertura telemática de los servicios de implantación.

Como ya se ha indicado, se prevé también la asistencia lingüística a la víctima que declare como testigo en el acto del juicio oral. Y como se hizo anteriormente, se destaca que se habla de asistencia, no de mera interpretación. ¿Qué supone dicha previsión? Pues que, dentro del derecho a entender, la víctima, que ya de por sí tiene derecho a permanecer en la sala tras su declaración como testigo, tiene también derecho a que un intérprete le vaya traduciendo el desarrollo del juicio. No otra puede ser la conclusión, a tenor de la redacción de ese párrafo primero del artículo 4, en el que se afirma que la víctima «tiene el derecho a entender y ser entendida en cualquier actuación que deba llevarse a cabo desde la interposición de una denuncia y durante el proceso penal». Obsérvese que se habla del derecho a entender «en cualquier actuación» que se lleve a cabo desde la interposición de la denuncia y durante todo el proceso penal, y, por lo tanto, también en el juicio. No olvidemos que el artículo 123.1.c) de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, modificado por la Ley Orgánica 5/2015, de 27 de abril de 2015, ya reconoce a los acusados el «derecho a la interpretación de todas las actuaciones del juicio oral», es decir, que no se limita, como sucedía tradicionalmente, a que se le tradujera exclusivamente su declaración.

Esta normativa crea necesidades nuevas, puesto que deben preverse los supuestos en que exista una multiplicidad de acusados y víctimas extranjeros, incluso de distintas nacionalidades, lo que genera, a su vez, la necesaria intervención de una variedad de intérpretes distintos, quienes, a su vez, han de traducir a los acusados todo el desarrollo del juicio oral, y a las víctimas, desde que intervienen declarando como testigos. ¿Cómo gestionar estas situaciones de multiplicidad de intérpretes actuando a la vez? Lógicamente, si se hace en la forma tradicional, esto es, estando al lado de la persona a quien traducen, el juicio oral puede resultar ingobernable, por estar hablando varias personas a la vez, por no hablar de las dificultades que se presentarán a los mismos intérpretes para entender todo lo que se diga. La única alternativa que parece viable es la de disponer de cabinas para los intérpretes equipadas con sistemas de audio y de comunicación, de forma que puedan ir narrando a la víctima o al acusado lo que se vaya diciendo en el juicio oral. Se haría por vía interna, a través de unos cascos que usarían víctimas y acusados, de forma que para nada interrumpirían el desarrollo normal del juicio. En todo caso, las interpretaciones efectuadas deberían quedar registradas, para pasar a formar parte de la grabación del juicio. El juez, por su parte, ha de tener acceso, en directo, a la traducción, en caso de considerarlo necesario. Dado que es un supuesto que se producirá solo en contadas ocasiones, parece suficiente con dotar una sala con estas condiciones en determinados partidos judiciales en los que existe importante afluencia turística o de inmigración. En caso de un único intérprete, será suficiente con su presencia al lado de la víctima, persona investigada o testigo que actúe en el juicio.

**Propuesta 7:** Dotar determinadas salas de vistas con cabinas de intérpretes, de forma que estos puedan traducir a víctimas o acusados el desarrollo del juicio oral. Estas cabinas deberán estar dotadas de sistemas de audio y de comunicación, de forma que el intérprete pueda oír lo que se está diciendo en el juicio, realizar la correspondiente traducción, y que esta llegue, mediante auriculares, a la víctima o al acusado. La traducción íntegra debe quedar grabada y añadirse a la grabación del juicio, como parte del mismo.

Otra problemática, en relación con las personas que no entiendan ningún idioma nacional oficial en la comunidad autónoma del partido judicial, es la relativa a la información que debe facilitarse a los mismos. Como hemos visto, el derecho de tales víctimas tiene una doble vertiente, el de poder entender, y el de poder ser entendidas. Por ello, el artículo 4 b) señala: «Se facilitará a la víctima, desde su primer contacto con las autoridades o con las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, la asistencia o apoyos necesarios para que pueda hacerse entender ante ellas». Y el artículo 6 a) regula el derecho de la víctima a recibir una copia certificada de la denuncia, traducida, en su caso, al idioma que esta entienda. Ya se ha mencionado que, para estos casos, es bueno buscar cauces de comunicación juzgado-servicio de intérpretes, que faciliten y agilicen el trámite. A tal efecto, queda apuntada la propuesta de hacer uso del Servicio de Comunicaciones Seguras del Punto Neutro Judicial, para obtener, de forma más o menos rápida, esa copia para la víctima traducida a un idioma que pueda entender. Dicha fórmula sería también aplicable al caso de información que deba proporcionarse con urgencia, como es el caso de las previstas en el artículo 7.1, apartados c), d) y e).

Por otro lado, para las personas que desconozcan el idioma español o lengua cooficial, se prevé que la información de derechos se les facilite, por escrito, en el idioma que estas entiendan. Por ello parece conveniente disponer de ejemplares de formularios preparados en distintos idiomas.

**Propuesta 8:** Los sistemas de gestión procesal deben estar dotados de formularios de información de derechos a las víctimas traducidos, al menos, a los idiomas de uso más frecuente en la comunidad autónoma.

#### 4.2. Ciegos

En principio pudiera parecer que las personas privadas del sentido de la vista no supongan un caso especial para la debida aplicación de los principios del Estatuto de la víctima, ya que, no estando privadas de capacidad auditiva, pueden entender y ser entendidas sin mayores problemas en todas aquellas actuaciones orales en que intervengan. Ahora bien, otra cosa es cuando deben recibir información escrita, de conformidad con los artículos 7 y 12 del Estatuto, o cuando deban recibir una copia de la denuncia (artículo 6). Pues en el momento en que se le deban notificar por escrito resoluciones o actuaciones procesales nos encontremos con el correspondiente impedimento de no poder leer tales resoluciones. Y el derecho a entender y ser entendido subsiste plenamente, por lo que no cabe concluir que se ha dado cumplimiento al mismo cuando la víctima es incapaz de leer lo que se le notifica. Por tanto, deben buscarse soluciones que faciliten esa comprensión. Hay que tener en cuenta que esa notificación judicial de una resolución puede producirse tanto en el juzgado como en el domicilio del interesado (por comisión judicial, por correo electrónico, etc.). En caso de notificación en el juzgado, dada la imposibilidad de dar lectura a la resolución notificada por la víctima, la solución pasa, evidentemente, por efectuar la notificación en legal forma, mediante lectura íntegra. Pero si la resolución la recibe la víctima en su domicilio por alguna vía que no sea la entrega personal por parte del juzgado (por ejemplo, por correo electrónico), la dificultad se hace patente. La solución ha de pasar por convertir la resolución en texto común a texto en braille, aunque, como es lógico, ello impedirá el uso del correo electrónico como vía de notificación, que deberá suplirse por la notificación vía correo con acuse de recibo, o mediante entrega personal.

**Propuesta 9:** Las empresas a las que las distintas Administraciones con competencia en la materia adjudiquen los servicios judiciales de interpretación y traducción deberán estar dotadas de dispositivos para escribir en braille, de forma que puedan hacer «la traducción» a braille de la resolución judicial, a fin de que el juzgado pueda notificarla a la víctima.

**Propuesta 10:** De enviarse notificaciones a personas ciegas, sin previa traducción al braille, de disponer dicha persona de los medios adecuados, se le puede remitir la notificación por correo electrónico, en un formato de PDF apto para la lectura con una aplicación de lectura de viva voz de PDF. Por tanto, es muy conveniente que los sistemas de gestión procesal permitan identificar de forma suficiente el método o vía de comunicación con víctimas con limitaciones sensoriales, indicando si requieren previa traducción a braille, correo electrónico con PDF con opción de lectura de viva voz, lenguaje de signos, etc. Y es que esa constancia permitirá, en todo caso, al juzgado adoptar las medidas organizativas necesarias para actuar con eficacia.

### 4.3. Sordos

El caso de las personas afectadas por sordera es de más sencilla resolución, dado que pueden proceder a la lectura de cualquier resolución que se les notifique. En este caso, como es lógico, la dificultad estará en todas las actuaciones procesales que se deban realizar oralmente con los mismos. Se requerirá, por tanto, la presencia de intérpretes del lenguaje de signos, algo que debe estar previsto por las empresas adjudicatarias, pero que, en principio, no exige ningún desarrollo tecnológico específico. Aunque caben otras opciones, como los servicios tecnológicos de habla a texto.

**Propuesta 11:** Disponer, en los edificios judiciales, de aplicaciones tecnológicas que presten servicios de habla a texto, como el sistema C-Print, TypeWell o Cart. Pueden ser una alternativa en supuestos de dificultad de localización de intérpretes de lenguaje de signos. Por ejemplo, en una declaración, en la que la víctima podría percibir las preguntas que se le realicen al verlas inmediatamente transcritas a texto en una pantalla.

### 4.4. Mudos

Algo similar sucede en el supuesto de las personas mudas, aunque en este caso afecte al habla. Las personas mudas pueden recibir sin problemas notificaciones y comunicaciones judiciales, y donde surgirán problemas es cuando las mismas deban asistir a alguna actuación oral. Igual que en el supuesto anterior, se requerirá la presencia de intérpretes del lenguaje de signos, con la misma advertencia del apartado anterior.

### 4.5. Sordomudos

Este supuesto sería la suma de los dos anteriores, por lo que se precisaría la presencia de un intérprete de signos cuando se trate de actuaciones procesales orales.

### 4.6. Analfabetos

Las personas analfabetas, en principio, no tienen mermadas sus capacidades sensoriales, pero, por su escasa formación, no son (en principio, dado que hay grados diversos) capaces de dar lectura a un texto ni de escribirlo. Obviamente, la dificultad importante, en relación con su actuación en un procedimiento judicial, está en la lectura de cualquier resolución o actuación procesal que se le comunique. En este caso, la fórmula a emplear es la misma que para las personas ciegas, de lectura íntegra de la resolución, en caso de notificación en el juzgado. En el caso de notificación en el domicilio, la única fórmula viable de asegurar el derecho «a ser entendido» es mediante la entrega personal, con lectura íntegra de la resolución notificada.

### 4.7. Discapacitados intelectuales

En este caso las dificultades pueden ser de comprensión, por lo que se requiere, básicamente, de una habilidad comunicativa y una especial sensibilidad de quien comunica con ellos, utilizando un lenguaje sencillo, claro y descriptivo, por lo que no se adivina qué aportaciones podrían hacer las nuevas tecnologías para mejorar tal comunicación.

En todos los casos analizados, la presencia de una persona de elección de la víctima puede facilitar mucho la tarea de entendimiento de los trámites judiciales, especialmente si se trata de alguien perteneciente a la Oficina de Atención a la Víctima. En todo caso,

la ley no exige que se trate siempre de la misma persona en todos los trámites judiciales que deba realizar la víctima.

#### 4.8. El lenguaje a utilizar con la víctima

El artículo 4, párrafo segundo, apartado a), señala que todas las comunicaciones con las víctimas, orales o escritas, se harán en un lenguaje claro, sencillo y accesible, de un modo que tenga en cuenta sus características personales y, especialmente, las necesidades de las personas con discapacidad sensorial, intelectual o mental o su minoría de edad. Ya hemos visto, en los apartados anteriores, la forma de comunicación con esas personas con necesidades especiales en cuanto a comunicación. Ahora se hace referencia al contenido de la comunicación, que debe contener un lenguaje claro, sencillo y accesible. Teniendo en cuenta esas premisas, procede una revisión a fondo del lenguaje empleado en los formularios disponibles en las aplicaciones de gestión procesal, a fin de asegurarse que las comunicaciones con las víctimas cumplen con aquellos parámetros. A tal efecto, recordemos que la Directiva 2012/29/UE señala: «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». Y no olvidemos la aspiración de la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia, consistente en obtener una justicia comprensible, tanto en las comunicaciones escritas como en las vistas o comparecencias y en las propias resoluciones judiciales, todo ello sin perjuicio de las exigencias que deriven de la correcta técnica jurídica. Por tanto, es conveniente una tarea importante de desechar fórmulas y expresiones anacrónicas o vacías de contenido que no proporcionan ninguna información y, especialmente, prestar atención a la comprensibilidad de las citaciones que las oficinas judiciales dirijan a los ciudadanos.

**Propuesta 12:** Proceder a una revisión a fondo, en los diversos sistemas de gestión procesal, de los formularios utilizados en los mismos, de forma que se garantice que las comunicaciones con las víctimas cumplen con aquellos parámetros de claridad, sencillez y accesibilidad, y que se adaptan a las características personales de las víctimas. No olvidemos que el Plan de Transparencia Judicial contiene el compromiso del Gobierno de proceder al impulso de una Comisión para la Modernización del Lenguaje Jurídico.

## 5. DERECHO A LA INFORMACIÓN

Resulta significativo que la Directiva 2012/29/UE, en su Preámbulo, defienda que «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», señalando, más adelante, que debe poder facilitarse verbalmente o por escrito, incluso por medios electrónicos, y añade que «en 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».

Sin duda alguna, la inmediatez de la comunicación con la víctima exige que esta se efectúe por medios electrónicos, debiendo, en estos casos, primar la urgencia, celeridad y efectividad por encima de la ortodoxia procesal. El Estatuto de la víctima reconoce la posibilidad de comunicarse con la víctima por medio de una dirección de correo electrónico facilitada por esta. Y, por tanto, se admite plenamente esa vía, de la que debe hacerse el mayor uso posible.

Pero, siendo importante dicho medio, hay medios tecnológicos que pueden ayudar a obtener un mejor resultado de su utilización. Nos estamos refiriendo a la posibilidad de comunicación con la víctima vía SMS, algo que ya está plenamente operativo, a través de dos servicios existentes en el Punto Neutro Judicial, uno dedicado en exclusiva a las víctimas de violencia sobre la mujer, y otro de carácter general. Con su utilización, se puede comunicar a la víctima la puesta a su disposición, en su dirección de correo electrónico, de un acto de comunicación, lo que ayuda, sin duda alguna, a hacer efectivo el mismo. Sucede, sin embargo, que el uso que se hace de estos dos servicios resulta aún muy moderado. Debe, pues, incentivarse su utilización. Para ello es imprescindible que los sistemas de gestión procesal permitan registrar los teléfonos móviles de los intervinientes, y, siendo así, también resulta necesario que los órganos gubernativos del Cuerpo Superior Jurídico de Letrados de la Administración de Justicia hagan una labor de difusión e incentivación de su uso. En Cataluña, por ejemplo, se hizo por medio de una Instrucción dictada por la Secretaría de Gobierno.

**Propuesta 13:** Los sistemas de gestión procesal han de posibilitar el registro de los teléfonos móviles de los intervinientes en los procedimientos penales registrados, y las autoridades superiores del Cuerpo de Letrados de la Administración de Justicia han de fomentar el mayor uso y aprovechamiento de los servicios de envío de SMS a los ciudadanos facilitados por el Punto Neutro Judicial, del Consejo General del Poder Judicial.

Resulta interesante el apunte que realiza el preámbulo de la directiva en relación con sucesos de múltiples víctimas, pero dejamos su análisis para más adelante, al tratar de forma específica tales sucesos y las especiales necesidades organizativas que generan en la Administración de Justicia.

El artículo 5 del Estatuto prevé un amplio catálogo de informaciones, de muy distinta naturaleza, y no necesariamente de tipo estrictamente procesal, a suministrar a la víctima:

«Toda víctima tiene derecho, desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios, incluyendo el momento previo a la presentación de la denuncia, a recibir, sin retrasos innecesarios, información adaptada a sus circunstancias y condiciones personales y a la naturaleza del delito cometido y de los daños y perjuicios sufridos, sobre los siguientes extremos:

- a) Medidas de asistencia y apoyo disponibles, sean médicas, psicológicas o materiales, y procedimiento para obtenerlas. Dentro de estas últimas se incluirá, cuando resulte oportuno, información sobre las posibilidades de obtener un alojamiento alternativo.
- b) Derecho a denunciar y, en su caso, el procedimiento para interponer la denuncia y derecho a facilitar elementos de prueba a las autoridades encargadas de la investigación.
- c) Procedimiento para obtener asesoramiento y defensa jurídica y, en su caso, condiciones en las que pueda obtenerse gratuitamente.

- d) Posibilidad de solicitar medidas de protección y, en su caso, procedimiento para hacerlo.
- e) Indemnizaciones a las que pueda tener derecho y, en su caso, procedimiento para reclamarlas.
- f) Servicios de interpretación y traducción disponibles.
- g) Ayudas y servicios auxiliares para la comunicación disponibles.
- h) Procedimiento por medio del cual la víctima pueda ejercer sus derechos en el caso de que resida fuera de España.
- i) Recursos que puede interponer contra las resoluciones que considere contrarias a sus derechos.
- j) Datos de contacto de la autoridad encargada de la tramitación del procedimiento y cauces para comunicarse con ella.
- k) Servicios de justicia restaurativa disponibles, en los casos en que sea legalmente posible.
- l) Supuestos en los que pueda obtener el reembolso de los gastos judiciales y, en su caso, procedimiento para reclamarlo.
- m) Derecho a efectuar una solicitud para ser notificada de las resoluciones a las que se refiere el artículo 7. A estos efectos, la víctima designará en su solicitud una dirección de correo electrónico y, en su defecto, una dirección postal o domicilio, al que serán remitidas las comunicaciones y notificaciones por la autoridad».

El catálogo de información a suministrar es muy amplio, y hay que tener en cuenta, además, que esa obligación de información se impone a diversas instituciones: Policía, juzgados, Oficinas de Atención a la Víctima, autoridades administrativas, etc. Si tenemos en cuenta esta gran diversidad de instituciones implicadas, es evidente que el riesgo de dar distinta información según cuál sea el canal que la ofrece es grande, por lo que resulta conveniente hallar vías para lograr una homogeneidad en la información suministrada. Sin duda alguna, entendemos que la plataforma o aplicación transversal a todas estas instituciones, que se defiende más adelante, debería ser la vía para difundir una información homogénea, de manera que se disponga de trípticos informativos en dicha aplicación, de los que poder hacer entrega a la víctima. Estos trípticos estarían enfocados a cada uno de los distintos temas a informar a la víctima, como:

- Medidas de asistencia y apoyo disponibles, de tipo médico y psicológico.
- Medidas de asistencia y apoyo disponibles, de tipo material, incluidos los posibles alojamientos alternativos.
- Procedimiento para ejercer su derecho de denuncia y su derecho a aportar pruebas (incluidos los formularios oportunos para ello).
- Procedimiento para obtener asesoramiento jurídico y para solicitar su gratuidad (incluidos los formularios oportunos para ello).
- Posibilidad de solicitar medidas de protección y procedimiento para ello (incluidos los formularios oportunos para ello).

- Indemnizaciones a las que puede tener derecho y procedimiento para ello (incluidos los formularios oportunos para ello).
- Servicios de interpretación y traducción disponibles, con datos de contacto.
- Ayudas y servicios auxiliares para la comunicación, con datos de contacto.
- Procedimientos para hacer efectivos sus derechos en el caso de que la víctima resida fuera de España.
- Recursos a interponer contra las resoluciones que considere contrarias a sus derechos, y vía y forma para interponerlos.
- Datos de contacto de la autoridad que tramita el procedimiento y cauces para comunicarse con ella. Es conveniente facilitar el mayor número posible de cauces: teléfono, presencial, correo electrónico, fax, etc.
- Servicios de justicia restaurativa disponibles.
- Supuestos en que puede obtener el reembolso de los gastos habidos como consecuencia del procedimiento, y vía para obtenerlo.
- Derecho a efectuar una solicitud para ser informado de las resoluciones a que se refiere el artículo 7. Deberá especificársele que dicha notificación no equivale a ser parte en el procedimiento. Se prevén como cauces de tales notificaciones el correo electrónico o la dirección postal. Es evidente que la vía postal ordinaria resulta menos rápida, y, por tanto, es aconsejable utilizar la vía del correo electrónico como norma general. Para ello, resulta imprescindible que los sistemas de gestión procesal permitan registrar los correos electrónicos de los intervinientes en el procedimiento, en forma de hipervínculo, que permita generar un correo electrónico de manera inmediata.

**Propuesta 14:** Disponer de un amplio catálogo de trípticos informativos de los derechos de la víctima, concertados y homologados entre las distintas instituciones que intervienen en apoyo de las víctimas, de forma que se garantice una información uniforme y de calidad. Se trataría de disponer de un tríptico informativo estandarizado para cada uno de los apartados anteriormente vistos. Estos trípticos no solo han de estar disponibles en papel, sino también en formato electrónico, para permitir su entrega en dicho formato a la víctima.

**Propuesta 15:** Además, el sistema de gestión procesal debe tener preparados formularios con los documentos a que hace referencia el artículo 7 del real decreto de desarrollo del Estatuto de la víctima y sobre las funciones de las OAV: «Sin perjuicio del deber de adaptar la información a la que hace referencia el artículo 5.1 del Estatuto de la víctima del delito, a las circunstancias y condiciones personales de la víctima, así como a la naturaleza del delito cometido y de los daños y perjuicios sufridos, las autoridades y funcionarios que entren en contacto con las víctimas deberán facilitarles información escrita o documentos comprensivos de los extremos señalados en el artículo 5.1 del Estatuto de la víctima del delito, cuando la víctima lo precise. 2. Los documentos a los que se refiere el apartado anterior podrán incluir con la debida separación, un modelo de solicitud para ser notificado de las resoluciones a las que refiere el artículo 7 del Estatuto de la víctima del delito, o para dejar sin efecto, en su caso, la mencionada solicitud». Aunque pueden parecer que se trata de los mismos documentos mencionados en la propuesta anterior, no es así. Mientras que en el caso anterior se trata de

documentos informativos, trípticos, dípticos, etc., exclusivamente destinados a la víctima, que solo se le entregan a ella, y sin necesidad de dejar constancia en las actuaciones, estos otros documentos son de naturaleza procesal, contienen la información de derechos de la víctima, y la respuesta de la misma a si desea ser notificada, además de la posibilidad de solicitud de que también se notifiquen las resoluciones a la OAV correspondiente.

**Propuesta 16:** La sede judicial electrónica podría contener estos trípticos informativos y formularios a los que se ha venido haciendo referencia, haciendo así muy sencilla su localización y disponibilidad.

**Propuesta 17:** Los sistemas de gestión procesal han de posibilitar el registro de los correos electrónico de los intervinientes en los procedimientos penales registrados, en formato de hipervínculo, que permita generar un correo electrónico a la víctima de forma inmediata y sencilla.

**Propuesta 18:** La información no puede ser meramente pasiva, es decir, se da la información a la víctima y punto. Al contrario, debe ser proactiva, que facilite la intervención de la víctima. Por ello, cuando se le informa de un procedimiento para ejercer su derecho, no se debe limitar a informar de dicho procedimiento, sino que se le debe facilitar la vía o cauce para ejercerlo, y, por tanto, se defiende la necesidad de que la información vaya acompañada con la facilitación de los formularios oportunos para ejercer tal derecho.

El artículo 6 del Estatuto, continuando con la regulación de la información a facilitar a la víctima, habla del derecho a recibir copia certificada de la denuncia. Dicha información no tiene ninguna peculiaridad en relación con la información regulada en el artículo 5, en el sentido de que ha de poder ser recibida de la misma forma, en papel y en formato electrónico. Respecto a la asistencia lingüística y al derecho a la traducción, ya se han analizado en el apartado referido al derecho a entender y ser entendido.

El artículo 7 hace efectivo el derecho de la víctima que haya solicitado, al amparo del artículo 5, m), ser notificada de las incidencias del procedimiento. Para ello, se establece un conjunto de resoluciones que habrán de ser notificadas a la víctima. Sería interesante, pues, que los sistemas de gestión procesal, previo registro de las víctimas que hayan decidido recibir estas notificaciones, generaran un aviso cada vez que se emite el formulario de resolución a la que se anuda la notificación a la víctima. Recordemos, además, que dicha obligación de notificación vía correo electrónico a la víctima se mantiene aunque la misma esté comparecida en las actuaciones por medio de abogado y procurador.

**Propuesta 19:** Los sistemas de gestión procesal han de posibilitar el marcado de la opción elegida por la víctima en relación con la notificación de las resoluciones a la OAV, de manera que, cada vez que se genere, en el sistema de gestión procesal, una de tales resoluciones, el SGP emita una advertencia sobre la necesidad de notificación a la OAV.

El derecho de la víctima a ser notificada de las resoluciones previstas en el artículo 7 se condiciona a que, previamente, la víctima haya solicitado recibir tales notificaciones. Pero, a su vez, el ejercicio de tal derecho de solicitud deriva de la información que le haya sido facilitada a la víctima en cuanto a dicho derecho. Por tanto, los sistemas de gestión procesal, de identificar en ellos a una víctima, en un determinado procedimiento,

deben estar configurados a fin de recordar la necesidad de efectuar dicha información, y que quede registrado en las actuaciones que dicha información se ha facilitado a la víctima.

**Propuesta 20:** Los sistemas de gestión procesal han de posibilitar el marcado de la opción elegida por la víctima en relación con la notificación de las resoluciones del artículo 7, de forma que, si ha elegido ser notificada, se pueda registrar, de forma específica, que dichas notificaciones queden registradas. E, igualmente, que cada vez que se genere, en el sistema de gestión procesal, una de tales resoluciones, el SGP emita una advertencia sobre la necesidad de notificación a la/s víctima/s, y genere, de forma automática, un correo electrónico que adjunte copia de tal resolución. También han de permitir diferenciar a las víctimas de violencia sobre la mujer, ya que, en tales casos, no es necesario que la víctima haya manifestado su opción, entendiéndose que se le deben notificar las resoluciones, salvo que, expresamente, haya manifestado lo contrario.

Hay que tener en cuenta que estas notificaciones del artículo 7 son atribuidas, en función del momento procesal, a distintas autoridades: autoridad judicial instructora, autoridad judicial sentenciadora, autoridad judicial ejecutora, o autoridad penitenciaria. Ello no hace sino reafirmar la necesidad, que se trata más adelante, de una aplicación específica transversal para la gestión de todo lo relacionado con las víctimas por parte de las diferentes instituciones intervinientes, o, al menos, de una plataforma informática de intercambio de información entre tales instituciones.

**Propuesta 21:** Que los sistemas de gestión procesal estén configurados para que, cada vez que se adopta una resolución de señalamiento de juicio, se advierta, por el sistema de gestión procesal, de la necesidad de informar a la víctima de la fecha, día y hora de celebración del juicio (artículos 785.3.º y 791.2.º LECrim).

**Propuesta 22:** Que los sistemas de gestión procesal estén configurados de forma que (especialmente si está anotada en un procedimiento la existencia de una o más víctimas por alguno de los delitos enumerados en el artículo 57 del Código Penal), cada vez que se genere una resolución procesal, el sistema advierta de la necesidad de comunicar la misma a la víctima, si afecta a su seguridad (artículos 109 y 990 de la LECrim.)

**Propuesta 23:** Que los sistemas de gestión procesal estén configurados de forma que, ante cada cambio de fase procesal (de instrucción a fase intermedia, fase de enjuiciamiento, y fase de ejecución), se genere un aviso de la necesidad de actualizar la información a la víctima o víctimas (artículo 5.2 del Estatuto).

**Propuesta 24:** Que los sistemas de gestión procesal estén configurados de forma que, ante la incoación de una ejecutoria, en la que estén registradas una o más víctimas, se genere un recordatorio de la necesidad de solicitar de la víctima que facilite una cuenta corriente de su titularidad donde recibir los pagos que realice el penado.

**Propuesta 25:** Que los sistemas de gestión procesal estén configurados de forma que, de adoptarse la suspensión de la ejecución, con imposición de las condiciones establecidas en el artículo 83.1 del Código Penal, sobre prohibición de aproximación o comunicación, fijación de un lugar de residencia, o prohibición de residencia en un lugar o de acudir al mismo, se genere un aviso de la necesidad de notificar dicha resolución a la víctima.

**Propuesta 26:** Que los sistemas de gestión procesal estén configurados de forma que, de aprobarse la liquidación de condena de cualquier pena sobre prohibición de aproximación o comunicación, se genere un aviso de la necesidad de notificar dicha resolución a la víctima.

**Propuesta 27:** Que los sistemas de gestión procesal estén configurados de forma que, de declararse la insolvencia total o parcial de un penado, se genere un aviso de la necesidad de notificar dicha resolución a la víctima.

**Propuesta 28:** Que los sistemas de gestión procesal estén configurados de forma que, de registrarse una solicitud de pago fraccionado, se genere un aviso de la necesidad de dar audiencia a la víctima, de conformidad con el artículo 126 del Código Penal.

Dentro de la información a facilitar a la víctima, se halla (artículo 7.4) la relativa a la situación del procedimiento, salvo que pueda perjudicar el normal desarrollo de la causa. No se concreta en qué forma se podrá solicitar, y en qué forma se le deberá facilitar. Lo lógico es que, dado que, por un lado, la víctima ha facilitado un correo electrónico de contacto, y, por otro, se le ha facilitado la identidad de la autoridad encargada de su procedimiento, y sus datos de contacto, dicha solicitud se efectúe a través del correo electrónico, y se le dé respuesta también por correo electrónico.

No obstante, no cabe descartar otra fórmula de información a la víctima, que, además, podría ser constante. Y es que el artículo 4.1.c) de la Ley 18/2011, de uso de las nuevas tecnologías en la Administración de Justicia, dentro de los derechos de los ciudadanos al relacionarse con la Administración de Justicia, señala como uno de los derechos de los ciudadanos: «c) A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte procesal legítima, en los términos establecidos en la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial, y en las leyes procesales».

Podría discutirse que la víctima por esa sola condición no se constituye necesariamente en parte, pero lo cierto es que el Estatuto de la víctima le concede un derecho de información desvinculado del hecho de que sea parte o no, y, por tanto, reconocido ese derecho, resulta plenamente defendible su derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación del procedimiento que le afecta. Ciertamente el Estatuto exige que haya una petición expresa de la víctima, pero debería entenderse que ya la ejerce cuando solicita ese acceso electrónico.

Ese acceso electrónico debería hacerse posible a través de la sede judicial electrónica, pues, no lo olvidemos, uno de sus contenidos es, según el artículo 11.2.e) de la Ley 18/2011: «e) Acceso, en los términos legalmente establecidos, al estado de tramitación del expediente».

**Propuesta 29:** Conceder acceso, previa petición, a las víctimas, a través de la sede judicial electrónica, al estado de tramitación del procedimiento que les afecte.

## 6. DERECHO A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y APOYO

El artículo 10 regula el derecho de acceso de las víctimas a los servicios de asistencia y apoyo, en la forma siguiente:

«Toda víctima tiene derecho a acceder, de forma gratuita y confidencial, en los términos que reglamentariamente se determine, a los servicios de asistencia y apoyo facilitados por las Administraciones públicas, así como a los que presten las Oficinas de Asistencia a las Víctimas. Este derecho podrá extenderse a los familiares de la víctima, en los términos que asimismo se establezcan reglamentariamente, cuando se trate de delitos que hayan causado perjuicios de especial gravedad.

Las autoridades o funcionarios que entren en contacto con las víctimas deberán derivarlas a las Oficinas de Asistencia a las Víctimas cuando resulte necesario en atención a la gravedad del delito o en aquellos casos en los que la víctima lo solicite.

Los hijos menores y los menores sujetos a tutela, guarda y custodia de las mujeres víctimas de violencia de género o de personas víctimas de violencia doméstica tendrán derecho a las medidas de asistencia y protección previstas en los Títulos I y III de esta Ley».

Además, el artículo 28.3 señala que el acceso a dicho servicio no está condicionado a una presentación previa de denuncia.

**Propuesta 30:** Sería conveniente que los sistemas de gestión procesal, al registrar a un interviniente como víctima, al iniciar la tramitación del procedimiento, generaran un aviso/recordatorio de la conveniencia de derivación de la víctima a la OAV, especialmente tratándose de delitos graves. El sistema debería aconsejar como necesaria esa derivación cuando se trate de víctimas de violencia doméstica, violencia sobre la mujer, menores o discapacitados.

Se trata, por tanto, de un derecho conferido a todas las víctimas (e incluso con posibilidad de extensión a los familiares de las víctimas), y en cuya aplicación han de ser determinantes las Oficinas de Asistencia a las Víctimas (en adelante, OAV), como oficinas especializadas que pueden prestar un servicio de proximidad y calidad a las referidas víctimas, servicio que, además, es gratuito y confidencial. El Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, desarrolla la Ley 4/2015, del Estatuto de la víctima del delito, y regula las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito. En su artículo 12.1 establece que la finalidad de las mismas es prestar asistencia y/o atención coordinada, para dar respuesta a las víctimas de delitos, en los ámbitos jurídico, psicológico y social, así como promover las medidas de justicia restaurativa que sean pertinentes. La coordinación, pues, se resalta como un valor esencial de las mismas, y es obvio que la coordinación requiere de todas aquellas medidas que puedan asegurar la más rápida y eficaz comunicación entre los órganos judiciales, las referidas oficinas y las víctimas. Y es que son los órganos judiciales los que derivan a las víctimas hacia las OAV, y estas, a su vez, deben informar a los órganos judiciales, y mantenerse en permanente contacto con las víctimas a las que atienden. Por ello, el artículo 19, puntos 2, 3, 4 y 8, establece la función de las OAV de informar a las víctimas. Y también por ello, el mismo artículo, en su apartado 10, señala como función de la OAV la de colaborar y coordinarse con los organismos, instituciones y servicios que puedan estar implicados en la asistencia a las víctimas: judicatura, fiscalía, fuerzas y cuerpos de seguridad, servicios sociales, servicios de salud, asociaciones y organizaciones sin ánimo de lucro. Y, también por ello, el capítulo VI del real decreto regula con detalle las «Actuaciones de las oficinas en materia de coordinación».

**Propuesta 31:** Una cuestión que debería contemplarse con especial interés es la disponibilidad de la atención por parte de las OAV a las víctimas, por medio de Internet, e incluso por teleasistencia. Aunque no se hace referencia a dicha posibilidad, lo cierto es que dicha atención se presta, actualmente, de manera exclusivamente presencial. La víctima es derivada a la OAV por la Policía o el letrado de la Administración de Justicia, y allí acude, si lo considera oportuno. Pues bien, esa derivación, de existir la plataforma informática a la que se hará referencia más adelante, se podría hacer de forma telemática, y el contacto de la víctima con la OAV, además de un posible contacto inicial presencial (que parece conveniente), se podría mantener con facilidad vía Internet. Para ello, la víctima debería ser dotada de un usuario y contraseña, que le facilitara la OAV, para mantener un contacto cercano y frecuente con el profesional encargado de su seguimiento.

Esta necesidad de coordinación y comunicación continua y fluida entre autoridades judiciales y OAV se plasma de manera reiterada. La víctima acude a la OAV derivada por el órgano judicial. Allí, entre otras funciones, presta atención jurídica a las víctimas (artículo 21) sobre el tipo de asistencia que estas pueden recibir en el marco de las actuaciones judiciales, los derechos que puede ejercitar en el seno del proceso, la forma y condiciones en las que pueden acceder a asesoramiento jurídico y el tipo de servicios u organizaciones a las que pueden dirigirse para recibir apoyo. En la fase de información, el artículo 27 señala que las OAV informarán a la víctima sobre su derecho a denunciar, y, en su caso, el procedimiento para interponer la denuncia y el derecho a facilitar elementos de prueba a las autoridades encargadas de la investigación.

**Propuesta 32:** No se contempla, en ese aspecto informativo, que la OAV pueda ayudar a la víctima a redactar la denuncia y a remitirla telemáticamente a la autoridad judicial, pero podría ser una medida plausible. En el caso de que la víctima no pueda identificarse mediante firma electrónica, podría ser de aplicación el artículo 23 de la Ley 18/2011, que prevé que la identificación y autenticación del ciudadano se realice por el funcionario público mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado. Para ello, como indica el apartado 2 del referido artículo, es preciso que el ciudadano se identifique y preste su consentimiento expreso. Y lo mismo que se ha defendido para la presentación de denuncia se puede, válidamente, mantener para la presentación de la solicitud de orden de protección (artículo 27, apartado c).

Se contempla también como parte de la información a facilitar el procedimiento para obtener asesoramiento y defensa jurídica y, en su caso, condiciones en las que pueda obtenerse gratuitamente.

**Propuesta 33:** Tampoco se contempla expresamente que la solicitud pueda hacerse por la víctima en la misma OAV (aunque sí presentarla en ella; ver artículo 16, 2.º párrafo del Estatuto), y ser remitida por esta telemáticamente al Colegio de Abogados, pero también es una medida plenamente defendible (apartado b), de la misma forma vista en el párrafo anterior.

**Propuesta 34:** La misma vía telemática se puede y entendemos que se debe proponer para pedir y obtener medidas de asistencia y apoyo (apartado d), e indemnizaciones o ayudas económicas (apartado e), o petición de reembolso de los gastos judiciales sufridos (apartado l). Y es que el uso de tal vía telemática permitiría a la víctima gestionar, desde un único punto, la OAV, una multiplicidad de

actuaciones y gestiones relacionadas con entidades diversas, como órganos judiciales, Colegio de Abogados, y entes administrativos diversos. Eso sí, teniendo siempre presente la limitación contenida en el apartado 5 del artículo 31, en el sentido de no poder facilitar a terceros información recibida de la víctima sin el consentimiento previo e informado de la misma, algo a recalcar aún con mayor firmeza tras la entrada en vigor del Reglamento europeo de Protección de Datos.

**Propuesta 35:** Por la misma razón, la OAV debería poder ayudar a la víctima a poder preparar y presentar, de forma telemática, las solicitudes de indemnizaciones públicas previstas en la Ley 35/1995, además de las previstas en la legislación especial sobre terrorismo, violencia sobre la mujer u otras normas de carácter autonómico. La OAV podría suplir, además, la falta de firma electrónica de la víctima, en la forma indicada en la propuesta 23.

El artículo 30 prevé que las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado realicen una primera evaluación individual de la víctima para la determinación de sus necesidades de protección, así como la información a la víctima de la posibilidad de acudir a una OAV, señalando que la información solo podrá ser trasladada a la OAV con el consentimiento previo e informado de la víctima. Ello amplía el ámbito de coordinación al que se ha hecho referencia, ya que también cabe una comunicación Policía-OAV.

**Propuesta 36:** Teniendo, pues, en cuenta la multiplicidad de agentes que se ven implicados, en el ejercicio de sus funciones legales, en la atención a la víctima, no resulta descabellado mantener la necesidad de disponer de una aplicación informática de intercomunicación de datos relativos a las víctimas entre todos esos actores: Policía, fiscalía, juzgados, OAV, y servicios administrativos con funciones de apoyo a las víctimas.

En todo caso, la víctima, tras acudir a la OAV, es objeto, por esta, de una evaluación individualizada, cuyo contenido se detalla en el artículo 30, para, a continuación, remitirlo, con carácter reservado, a la autoridad judicial o fiscal competente para adoptar las medidas de protección. De disponer de la aplicación de intercomunicación defendida en el párrafo anterior, es evidente que esa transmisión sería telemática e inmediata, permitiendo, además, al órgano judicial solicitar, por la misma vía telemática, cualquier ampliación o aclaración que estimara oportuno plantear a la OAV.

El artículo 34 refuerza el principio de coordinación ya señalado, mediante la creación de lo que el mismo artículo califica de red de coordinación. Esta coordinación se pretende conseguir con respecto a los diferentes órganos o entidades competentes que prestan asistencia a las víctimas, mediante la firma de convenios de colaboración y protocolos entre los diferentes actores que cita, llegando a citar hasta once, pertenecientes tanto a la Administración General del Estado como a la Administración de Justicia, Administraciones autonómicas, locales, e incluso asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro, de carácter privado.

Cierto es que la firma de convenios de colaboración y protocolos puede ser una vía de consecución y consolidación de la coordinación entre tales órganos o entidades, pero no es menos cierto que un principio de eficacia exige que las múltiples comunicaciones a efectuar se coordinen mediante una aplicación informática que intercomunique a todos los referidos actores (salvo las entidades de carácter privado, cuya aportación ha de ser de otra naturaleza), dado que las necesidades de entrecruce de comunicaciones y la

necesidad de conocimiento mutuo de información son constantes<sup>3</sup>. Así, por ejemplo, es conveniente que la primera evaluación de las necesidades de la víctima, realizada por la Policía, llegue inmediatamente a conocimiento de la OAV si esta ha de recibir a la víctima; que la OAV pueda comunicar su propio informe de evaluación telemáticamente al juzgado, que pueda solicitar en el acto, de forma telemática, la asistencia jurídica para la víctima, que se comunique telemáticamente con todos los servicios de asistencia implicados, autonómicos o locales, y que, en caso de ofrecimiento de alojamiento alternativo, el juzgado conozca en todo momento su localización; que la víctima pueda formalizar la denuncia en la OAV, y esta remitirla telemáticamente al juzgado; que por la misma vía, la víctima pueda formalizar la petición de asistencia jurídica gratuita, y remitirla telemáticamente; que el Juzgado conozca las indemnizaciones o ayudas económicas recibidas por la víctima, y que la OAV conozca las resoluciones judiciales adoptadas que puedan tener relación con la víctima, si esta ha designado la OAV como vía de recepción. Lógicamente, las necesidades de información no son las mismas en todos los casos, y ello debería configurarse adecuadamente en la aplicación. Además, que el letrado de la Administración de Justicia (artículo 35), en caso de derivar una víctima a la OAV, pueda adjuntarle la documentación que considere necesaria para el mejor conocimiento del caso por dicha OAV, así como que pueda hacer un seguimiento de las actuaciones realizadas por la OAV; que los organismos administrativos que hayan concedido indemnizaciones o ayudas económicas a las víctimas puedan conocer por vía telemática el resultado del procedimiento, por si procediera alguna actuación para el reintegro o reembolso de dichas ayudas, y que las OAV puedan intercambiar información con el órgano judicial en lo relacionado con la justicia restaurativa (artículo 37), o con la Administración penitenciaria (artículo 38). En definitiva, son tantas y tan variadas las necesidades de traslado de información y tan elevado el número de agentes que pueden estar implicados en la atención a las víctimas que parece una medida eficaz el disponer de una herramienta informática que permita todo este intercambio de información, en todo caso y para cada uno en función de sus obligaciones y responsabilidades legales.

La Directiva 2012/29/UE ya apuntaba a esa necesidad de coordinación: «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». En definitiva, que es la información, y no la víctima, la que debe viajar con agilidad entre los diversos servicios públicos concernidos por el tema: Policía, juzgados, administración penitenciaria, Oficinas de Atención a la Víctima, servicios

---

<sup>3</sup> «El sistema de protección a la víctima diseñado por el Estatuto está desarrollado de forma incompleta, ante la falta de concreción del procedimiento para la evaluación y adopción consecuente de medidas. Está ausente un sistema que asegure la coordinación de todas las instancias que intervienen en el proceso de protección de la víctima». *El impacto del estatuto de la víctima del delito en el proceso penal*, publicado por el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, enero de 2016.

administrativos de apoyo a las víctimas, etc.<sup>4</sup>. Y qué mejor manera de hacerlo que por vía telemática, traspasando la información de un servicio a otro según corresponda, manteniendo un constante y ágil intercambio de información. Sin duda alguna, una Administración que responda con eficacia a los requerimientos de las víctimas, con servicios de apoyo fiables y autoridades preparadas para responder a tales requerimientos, como indica la directiva, haría aumentar la confianza de las víctimas en los sistemas de justicia penal y reduciría el número de delitos no denunciados.

Y no olvidemos que una herramienta informática común debería permitir la evaluación de la aplicación tanto de la directiva europea como del Estatuto de la víctima. La directiva reclama disponibilidad de datos estadísticos: «[...] 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». Además, no debemos olvidar que, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Civil y la Ley de Procedimiento Administrativo, la comunicación entre Administraciones debe, necesariamente, realizarse por vía telemática<sup>5</sup>.

**Propuesta 37:** Todas las Administraciones e instituciones implicadas en la asistencia a las víctimas de delito (Policía, Juzgados, Oficinas de Atención a la Víctima, Administraciones prestadoras de servicios de asistencia) deberían disponer de una aplicación informática común que permita una ágil y efectiva transmisión de información entre todas ellas, o, al menos, disponer de una plataforma informática común, interoperable, que permita el intercambio de información sobre las víctimas, en el ejercicio de sus respectivas competencias legales. Dicha aplicación informática debería, además, permitir obtener datos estadísticos como los mencionados por la directiva europea, lo que, a su vez, permitiría evaluar el resultado de la aplicación de la mencionada directiva y del Estatuto de la víctima. Y es que, no lo olvidemos,

<sup>4</sup> Esta necesidad se acentúa en los casos de delito transfronterizos, ya que el artículo 24 del Real Decreto señala: «Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, conforme a la Directiva 2004/80/CE del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre indemnización a las víctimas de delitos, son la autoridad de asistencia de las víctimas de delitos en situaciones transfronterizas, en los casos en que el delito se cometa en un Estado miembro de la Unión Europea distinto a España y la víctima tenga su residencia habitual en España, actuando conforme a lo establecido en el Real Decreto 738/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual. En los casos de delitos de terrorismo el Ministerio del Interior es la autoridad de asistencia a los efectos anteriores».

<sup>5</sup> Véanse artículos 135, 162 y 273 de la LEC y artículo 14 de la Ley de Procedimiento Administrativo.

esta multiplicidad de Administraciones que intervienen en relación con la víctima, de no estar perfectamente intercomunicadas y coordinadas entre sí, lo único que pueden generar, como señala el Real Decreto 1109/2015, de desarrollo del Estatuto de la víctima, son sucesivas derivaciones de uno a otro servicio (art. 12.3), algo que no debe suceder, pues acaba generando una victimización secundaria que debe evitarse.

Un caso especial, pero que se deja para más adelante, es el relativo a las necesidades de coordinación en casos de grandes catástrofes (artículo 30), ya que presentan unas características propias, en las que el componente organizativo se coloca prácticamente al mismo nivel de prioridad que el estrictamente procesal.

En todo caso, y a modo de conclusión sobre este punto, debe reconocerse que España es uno de los países europeos con un número menor de víctimas atendidas por estos servicios de apoyo a las víctimas. Es, además, uno de los únicos países de Europa en que no existe una organización no gubernamental dedicada a atender a toda clase de víctimas de hechos delictivos, mientras las Oficinas de Asistencia a las Víctimas dependientes del Ministerio de Justicia o de diversas comunidades autónomas son claramente insuficientes en relación con las necesidades existentes, y se rigen en muchos casos por un modelo burocratizado, limitándose casi a ofrecer atención de carácter presencial en oficinas situadas en dependencias judiciales a víctimas que han optado por denunciar el hecho delictivo. Además, tras la entrada en vigor de la LO 1/2004, las referidas oficinas están básicamente focalizadas en esta clase de víctimas.

No corresponde a este Subcomité de Impacto Normativo realizar recomendaciones fuera del ámbito relacionado con las nuevas tecnologías, pero debemos reconocer que, al menos, el disponer de la aplicación o plataforma descrita permitiría una mayor eficiencia de las Oficinas de Atención a la Víctima, y, por tanto, una mayor capacidad de atención por parte de las mismas a un mayor número de víctimas.

**Propuesta 38:** El artículo 27 de la directiva alude a Internet como medio complementario que facilite el acceso de los ciudadanos a la información y las prestaciones que pueden ofrecer estos servicios. Por tanto, esa sería una vía para la mejora de la eficiencia de dichas oficinas, la posibilidad de ofrecer atención remota a las víctimas, vía Internet.

**Propuesta 39:** Aun sin estar prevista de modo expreso cabe entender que la posibilidad de acudir a las tecnologías de la información y la comunicación debe ser particularmente considerada en relación con los servicios de apoyo, lo cual debería llevar a promover y sostener formas de apoyo *online*, que pueden resultar especialmente eficaces respecto a colectivos como la población joven y adolescente, que no suele acudir a los servicios de apoyo.

**Propuesta 40:** Disponibilidad de Oficinas de Atención a la Víctima en todos los partidos judiciales, ya que, si no, habrá víctimas que no podrán ser objeto de atención por las OAV, por dificultades de desplazamiento a la capital de provincia, sede habitual de las mismas, por razones económicas, familiares o de otro tipo.

**Propuesta 41:** Disponibilidad de Oficinas de Atención a la Víctima con servicios de guardia durante fines de semana y festivos, al menos en cada capital de provincia, a fin de poder atender situaciones de una gravedad especial que acaezcan durante tales períodos.

## 7. PARTICIPACIÓN DE LA VÍCTIMA EN EL PROCESO PENAL

El título II de la Ley Orgánica 4/2015 regula las posibilidades y alcance de la participación de la víctima en el proceso penal, concediéndole un papel protagonista mucho más acusado que el tradicionalmente reservado a los perjudicados en la legislación procesal española.

La intervención de la víctima en el proceso penal español ha de producirse, hablando en términos logísticos, a través del expediente judicial electrónico, de obligado uso, de conformidad con lo dispuesto en la DA 2.ª y el artículo 8 de la Ley 18/2011, de uso de las NNTT en la Administración de Justicia. Por tanto, la participación de la víctima, como acusación particular, supondrá la presentación telemática de los escritos, y la recepción también telemática de las notificaciones por su representación. Pero el artículo 11 prevé una posibilidad de aportación de fuentes de prueba y de información sin necesidad de constituirse como parte, tan solo por el hecho de ostentar la cualidad de víctima.

**Propuesta 42:** Y esa aportación de pruebas e información ha de poder hacerse por la víctima de manera telemática (siempre que la naturaleza de la prueba lo permita, como es lógico), mediante imagen digitalizada (art. 38.2 de la Ley 18/2011), identificando sus envíos mediante el DNI electrónico, o, como se defendía en el apartado anterior, mediante el recurso a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 18/2011, identificándose ante funcionario público, que sea quien haga la remisión electrónica, mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado.

Y es que el artículo 33 de la ya mencionada Ley 18/2011 señala, en su apartado 1, primer párrafo: «Los ciudadanos podrán elegir en todo momento la manera de comunicarse con la Administración de Justicia, sea o no por medios electrónicos». Para añadir, a renglón seguido: «Las comunicaciones a través de medios electrónicos se realizarán, en todo caso, con sujeción a lo dispuesto en la legislación procesal y serán válidas siempre que exista constancia de la transmisión y recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones, y se identifique con la autenticación que sea exigible al remitente y al destinatario de las mismas». Para ello: «Las Administraciones competentes en materia de justicia publicarán, en el correspondiente "Diario Oficial" y en la propia sede judicial electrónica, aquellos medios electrónicos que los ciudadanos pueden utilizar en cada supuesto en el ejercicio de su derecho a comunicarse con las oficinas judiciales».

La primera vía de participación de la víctima en el proceso penal puede venir a través de la denuncia penal. Al respecto, el preámbulo de la Directiva 2012/29/UE señala: «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».

**Propuesta 43:** Las sedes electrónicas de las distintas Policías deberían disponer de formularios electrónicos para la redacción y presentación de denuncias. En el caso de ciudadanos que no puedan identificarse digitalmente, recordemos que el artículo 23 de la Ley 18/2011 permite la identificación y autenticación de los ciudadanos no dotados de firma electrónica por funcionario público que sí esté dotado de la referida firma electrónica.

En todo caso, la comunicación entre órgano judicial y víctima es bidireccional, pues no olvidemos que el Estatuto de la víctima concede a esta el derecho a solicitar ser

notificada de una serie de resoluciones a las que se refiere el artículo 7 (art. 5.1, m), y en algunos casos a ser notificada incluso sin petición expresa (art. 7.3). Y no debemos olvidar que la notificación a la víctima puede realizarse a una dirección de correo electrónico facilitada por esta, como alternativa al envío postal («Estas comunicaciones incluirán, al menos, la parte dispositiva de la resolución y un breve resumen del fundamento de la misma, y serán remitidas a su dirección de correo electrónico. Excepcionalmente, si la víctima no dispusiera de una dirección de correo electrónico, se remitirán por correo ordinario a la dirección que hubiera facilitado»).

**Propuesta 44:** Es imprescindible, por ello, que quede debidamente reflejada siempre, en las actuaciones, la vía de notificación elegida por la víctima, y en caso de optar por el correo electrónico, debe constar en el sistema de gestión procesal dicho correo (además, en forma de enlace, de forma que desde el mismo sistema de gestión procesal se pueda generar un correo).

**Propuesta 45:** Además, todos los órganos judiciales han de estar dotados de una dirección de correo electrónico institucional, diferente de la propia de cada funcionario, juez o letrado de la Administración de Justicia. Con ello se cumplirá lo dispuesto en el artículo 33.2 de la Ley 18/2011, de autenticación del remitente (el órgano judicial, a través de esa dirección institucional de correo electrónico) y del destinatario (al corresponderse con la dirección de correo electrónico facilitada por él mismo).

Además, esta obligación de notificar a la víctima por correo electrónico se mantiene incluso cuando la víctima esté personada formalmente en el procedimiento (art. 7.1, último párrafo).

El artículo 7, además, tiene en cuenta la posibilidad de que la víctima resida fuera de la Unión Europea, y, para este caso, dispone que la comunicación se remita a la oficina diplomática o consultar española en el país de residencia, para que la publique (se entiende, más bien, para que la comunique).

**Propuesta 46:** Es por ello necesario que los órganos judiciales tengan fácil y rápido acceso a las oficinas diplomáticas o consulares existentes por todo el mundo, mediante correo electrónico, dato que se facilita en la web del Ministerio de Asuntos Exteriores (<http://www.exteriores.gob.es/Portal/es/ServiciosAlCiudadano/Paginas/EmbajadasConsulados.aspx>).

La comunicación bidireccional víctima-órgano judicial puede resultar fluida con el uso del correo electrónico, que permitirá, por ejemplo, facilitarle información relativa a la situación en que se encuentra el procedimiento cuando lo solicite (art. 7.4), o la víctima, por su parte, podrá facilitar al juez o tribunal cualquier información que resulte relevante para resolver sobre la ejecución de la pena impuesta, las responsabilidades civiles derivadas del delito o el comiso que hubiera sido acordado.

La víctima también puede formular alegaciones para garantizar su seguridad y solicitar que se impongan al liberado condicional medidas o reglas de conducta, siempre que pueda derivarse una situación de peligro; también puede facilitar la información que estime relevante en relación con la ejecución de la pena, las responsabilidades civiles o el comiso. Por tanto, la víctima deberá ser oída siempre en toda decisión que le afecte, incluso las relativas a la responsabilidad civil, al reconocerle legitimación el art. 13.2.b del Estatuto para «facilitar al Juez o Tribunal cualquier información que resulte relevante

para resolver sobre la ejecución de la pena impuesta, las responsabilidades civiles derivadas del delito o el comiso que hubiera sido acordado».

**Propuesta 47:** Que los sistemas de gestión procesal, en la incoación de la ejecutoria, de registrarse la existencia de una víctima o más, adviertan de la necesidad de volverle a efectuar una información de sus derechos, al tratarse de una nueva fase procesal, y de la necesidad de darle audiencia para formular alegaciones para garantizar su seguridad, o para facilitar información que estime relevante en relación con la ejecución de la pena, las responsabilidades civiles o el comiso.

Más delicada resulta la cuestión relativa a la comunicación del sobreseimiento a la víctima, dado que el artículo 12 le concede la posibilidad de recurrir dicha resolución sin que sea necesario que se haya personado anteriormente en el proceso. Y es que, dado que la notificación genera la apertura de un plazo procesal para recurrir, debe tenerse constancia cierta del momento en que la víctima resultó notificada, lo que no siempre se podrá conocer con el uso del correo electrónico, salvo que genere, de forma automática, un aviso de lectura, o el usuario receptor acepte generar dicho aviso de lectura al abrir el correo recibido. Por ello, en estos casos puede resultar conveniente acudir a la notificación por las vías tradicionales, en favor de la seguridad jurídica. Algo parecido sucede con las notificaciones previstas en el artículo 13, generadas en fase de ejecución.

**Propuesta 48:** Por cierto, al tratarse de resoluciones del juez de Vigilancia Penitenciaria, este no tendrá conocimiento de lo manifestado por la víctima sobre si desea recibir notificaciones y el canal para su recepción (arts. 5.1 y 7.1), por lo que sería muy conveniente que dicha información fuera puesta de manifiesto al centro penitenciario por el tribunal sentenciador, para que este, a su vez, la facilitara al juez de Vigilancia Penitenciaria, quien debe dar traslado a la víctima, por cinco días, para alegaciones (artículo 13.3). Y es que no solamente se da esta necesidad en tal caso, sino que debe existir una perfecta coordinación entre órgano sentenciador y centro penitenciario, ya que, entre las resoluciones a notificar (art. 7.1, apartado e), se encuentran todas las resoluciones que afecten a sujetos condenados por delitos cometidos con violencia o intimidación y que supongan un riesgo para la seguridad de la víctima.

**Propuesta 49:** El artículo 17 del Estatuto prevé que, ante una denuncia presentada en España por hechos delictivos acaecidos en algún otro país de la Unión Europea, si no es competente la justicia española, se remita la denuncia presentada a las autoridades competentes del Estado en cuyo territorio se hubieran cometido los hechos. Pues bien, se propone que en el prontuario se incluyan documentación, guías y formularios para hacer efectiva esta posibilidad de manera telemática, con remisión inmediata a la autoridad judicial competente del otro Estado.

El artículo 13.1 permite que la víctima recurra determinadas resoluciones, de haber solicitado recibir notificaciones al amparo del artículo 5.1.m) del Estatuto. Lo que implica la necesidad de efectuarle las referidas notificaciones con carácter previo, a fin de que la víctima pueda formular las alegaciones que estime oportunas.

**Propuesta 50:** Los sistemas de gestión procesal deben generar avisos sobre la necesidad de dar vista a la víctima con carácter previo al dictado de estas resoluciones previstas en el artículo 13.1.

**Propuesta 51:** En los formularios de los decretos de incoación de ejecutoria, los sistemas de gestión procesal deberían incluir, necesariamente, un recordatorio de notificación a la víctima de su posibilidad de aportar cualquier información que resulte relevante para resolver sobre la ejecución de la pena impuesta, las responsabilidades civiles derivadas del delito o el comiso que hubiera sido acordado.

El artículo 13.2.b) del Estatuto prevé la posibilidad de que la víctima aporte información oportuna para la ejecución de la pena impuesta, de las responsabilidades civiles, o del decomiso acordado. No se prevé a través de qué cauce debe aportar dicha documentación, pero debemos tener en cuenta que dicho derecho se da aunque la víctima no se haya constituido como parte en el procedimiento. Teniendo en cuenta que puede haber facilitado una dirección de correo electrónico, y que, a su vez, el juzgado, entre los datos de contacto, le habrá facilitado el correo electrónico del juzgado, está claro que es perfectamente admisible, y hasta se diría que recomendable, que esa sea la vía ordinaria de comunicación. De no ser posible, no quedará otra opción que el fax o el correo postal.

**Propuesta 52:** El artículo 18 del Estatuto de la Víctima establece:

«Las víctimas tendrán derecho a obtener, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, la devolución sin demora de los bienes restituibles de su propiedad que hubieran sido incautados en el proceso.

La devolución podrá ser denegada cuando la conservación de los efectos por la autoridad resulte imprescindible para el correcto desarrollo del proceso penal y no sea suficiente con la imposición al propietario de una obligación de conservación de los efectos a disposición del Juez o Tribunal.

Asimismo, la devolución de dichos efectos podrá denegarse, conforme a lo previsto en la legislación que sea de aplicación, cuando su conservación sea necesaria en un procedimiento de investigación técnica de un accidente».

Estos inconvenientes para la devolución de los objetos incautados, de propiedad de las víctimas, podrían resultar notablemente paliados mediante la obtención de reportajes fotográficos de dichos objetos, al quedar perfecta constancia de su naturaleza y circunstancias, juntamente con una obligación de conservación de los efectos a disposición del juez o tribunal, como prevé la Ley de Enjuiciamiento Criminal. De hecho, sería muy conveniente, no ya de cara solo a las víctimas, sino a la mejor gestión del proceso, disponer de una aplicación de registro y gestión de las piezas de convicción, como ocurre, por ejemplo, en Cataluña, con la aplicación denominada GEF, que, además, permite la obtención e incorporación a la base de datos de fotografías de las piezas de convicción y objetos intervenidos.

## 8. PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS

El artículo 19 del Estatuto contiene un mandato para la adopción de las medidas necesarias, de acuerdo con la Ley de Enjuiciamiento Criminal, para garantizar la vida de la víctima, de sus familiares, su integridad física y psíquica, su libertad, seguridad, libertad e indemnidad sexuales, así como para proteger adecuadamente su intimidad y su dignidad, particularmente cuando se les reciba declaración o deban testificar en el juicio, mandando un especial deber de protección a las víctimas menores de edad. De

hecho, la aprobación del Estatuto de la víctima venía acompañada de diferentes modificaciones de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, algunas de ellas destinadas a profundizar en la protección de las víctimas, como los artículos 282, 301 *bis*, 433, 448, 544 *quinquies*, 681, 682 y 707. A fin de desarrollar dicho mandato, los artículos siguientes contienen una serie de actuaciones a desarrollar, que pueden ser implementadas con mayor facilidad si se dispone de las herramientas tecnológicas adecuadas.

### **8.1. Derecho a evitar el contacto entre víctima e infractor**

Como señala en su preámbulo la Directiva 2012/29/UE: «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 delincuente, 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».

Por ello, el artículo 20 del Estatuto de la víctima establece: «Las dependencias en las que se desarrollen los actos del procedimiento penal, incluida la fase de investigación, estarán dispuestas de modo que se evite el contacto directo entre las víctimas y sus familiares, de una parte, y el sospechoso de la infracción o acusado, de otra». Y en el preámbulo de la Directiva 2012/29/UE, podemos también leer: «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». Sin duda alguna se trata de buenos propósitos que, si no van acompañados de medidas decididas para implantarlos, se quedarán en eso, buenos propósitos. Y es que, en muchas ocasiones, la configuración de las dependencias judiciales es, digámoslo así, muy susceptible de mejora. No son pocos los órganos judiciales en los que esta previsión es absolutamente imposible de cumplir, por falta de espacios adecuados, y no son aislados los supuestos en que se producen incidentes entre agresor y víctima, o, más frecuentemente, entre familiares de uno u otro. Cuando se trata de este último caso, se reduce a un problema de orden público, que se soluciona con medidas policiales adecuadas, impidiendo la cercanía de un grupo a otro. Pero, en el caso de víctima y agresor, necesariamente ambos deben pasar por el juzgado.

Precisamente, por ser consciente el legislador de estas situaciones, en la reciente modificación de la LOPJ por la Ley Orgánica 5/2018, se ha añadido un nuevo apartado 6 al artículo 87 de la LOPJ, con la redacción siguiente: «6. El Consejo General del Poder Judicial deberá estudiar, en el ámbito de sus competencias, la necesidad o carencia de dependencias que impidan la confrontación de la víctima y el agresor durante el proceso, así como impulsar, en su caso, la creación de las mismas, en colaboración con el Ministerio de Justicia y las Comunidades Autónomas competentes. Se procurará que estas mismas dependencias sean utilizadas en los casos de agresiones sexuales y de trata de personas con fines de explotación sexual. En todo caso, estas dependencias deberán ser plenamente accesibles, condición de obligado cumplimiento de los entornos, productos y servicios con el fin de que sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las mujeres y menores víctimas sin excepción». Se trata de dar un

paso más hacia esa necesidad de disponer de dependencias que permitan la no confrontación visual de víctima y agresor<sup>6</sup>.

**Propuesta 53:** Y, aunque previsto específicamente para casos de violencia sobre la mujer, el mismo artículo ya lo extiende a su utilización por todas las mujeres y menores víctimas sin excepción, e incluso podríamos añadir que es extrapolable a cualquier víctima, dado que para todas ellas se prevé esa no confrontación con el agresor. Se trata de una medida deseable, pero que no siempre resultará de fácil implementación, ya que una insuficiencia en este punto requerirá obras de adaptación, que no siempre son posibles o al menos no resultan nada sencillas.

**Propuesta 54:** Diseño, para cada edificio judicial, por parte de la Administración competente en medios materiales, de un circuito específico de acceso para las víctimas, que evite, en todo caso, el contacto con el presunto agresor. Tales circuitos deberían ser accesibles telemáticamente por parte de juzgados, tribunales, OAV y funcionarios policiales.

---

<sup>6</sup> En el mismo sentido, es de destacar al Acuerdo adoptado, el 12/09/2017, por la Sala de Gobierno del Tribunal Superior de Justicia de Cataluña, del tenor literal siguiente:

CATORCE. Por la ponente Ilma. Sra. D<sup>ª</sup>. Mercedes Caso Señal se da cuenta a la Comisión de la Sala de Gobierno de la siguiente proposición de acuerdo, en relación con las diligencias de referencia T.S. nº 260/15-P:

Vista la comunicación de la Secretaria de Relaciones con la Administración de Justicia respecto de las medidas a tomar en relación al trabajo: Guia de Bones Pràctiques de la prova preconstituïda: la declaración de menores víctimas del delito, fruto de la colaboración entre miembros del equipo Técnico de Asesoramiento Penal y diferentes Magistrados y Magistradas, la Comisión Permanente de la Sala de Gobierno acuerda interesar del departamento la adopción de las medidas que hagan posible la ejecución práctica la Ley 4/2015 de 27 de Abril del Estatuto de la Víctima y de su Reglamento 1109/2015, entre ellas:

- Garantizar del derecho a la traducción e interpretación.
- Garantizar el derecho a la protección, evitando que en las dependencias judiciales existan espacios que garanticen que la víctima y sus familiares evitarán el contacto directo con el sospechoso de la infracción o acusado.
- Garantizar que las dependencias judiciales en las que se les reciba declaración estarán especialmente concebidas o adaptadas a tal fin.

Tribunal Superior de Justicia Foli núm. 23 de Catalunya Sala de Govern Llibre d'actes Sessió de data: 12 de septiembre de 2017.

## 8.2. Otras medidas de protección de la víctima

Sí resultan de más sencillo cumplimiento las medidas contempladas en el artículo 25, apartados a) y b) del Estatuto:

«1. Durante la fase de investigación podrán ser adoptadas las siguientes medidas para la protección de las víctimas:

a) Que se les reciba declaración en dependencias especialmente concebidas o adaptadas a tal fin.

b) Que se les reciba declaración por profesionales que hayan recibido una formación especial para reducir o limitar perjuicios a la víctima, o con su ayuda».

Y, en el apartado 2 se contemplan estas medidas de protección para la fase de enjuiciamiento, que, expresamente, contemplan el uso decidido de las nuevas tecnologías: «a) Medidas que eviten el contacto visual entre la víctima y el supuesto autor de los hechos, incluso durante la práctica de la prueba, para lo cual podrá hacerse uso de tecnologías de la comunicación<sup>7</sup>.

b) Medidas para garantizar que la víctima pueda ser oída sin estar presente en la sala de vistas, mediante la utilización de tecnologías de la comunicación adecuadas<sup>8</sup>.

También el artículo 433 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal prevé la adopción de medidas similares: «[...] Con esta finalidad, podrá acordarse también que las preguntas se trasladen a la víctima directamente por los expertos o, incluso, excluir o limitar la presencia de las partes en el lugar de la exploración de la víctima. En estos casos, el Juez dispondrá lo necesario para facilitar a las partes la posibilidad de trasladar preguntas o de pedir aclaraciones a la víctima, siempre que ello resulte posible». O el artículo 448, *in fine*: «La declaración de los testigos menores de edad y de las personas con capacidad judicialmente modificada podrá llevarse a cabo evitando la confrontación visual de los mismos con el inculpado, utilizando para ello cualquier medio técnico que haga posible la práctica de esta prueba».

---

<sup>7</sup> Resulta muy ejemplificativa al respecto la STS 1280/2011, de 22 de noviembre, que acordó la repetición del acto del juicio, porque «no ha discurrido con las suficientes garantías para que testigos esenciales se hubiesen pronunciado con la exigida libertad, privando a la acusación de los medios de prueba necesarios para hacer valer sus pretensiones», ya que, cuando iba a declarar la testigo menor de edad, hija del acusado, este se dirigió a ella «sin que conste lo que le dijo, si bien se aprecia como un funcionario del Tribunal se coloca delante del acusado para evitar que continúe con tal comportamiento, y tras unos tensos momentos, la testigo renuncia a declarar».

<sup>8</sup> En sentido parecido se pronuncia el artículo 731 *bis* de la Ley de Enjuiciamiento Criminal: «El tribunal, de oficio o a instancia de parte, por razones de utilidad, seguridad o de orden público, así como en aquellos supuestos en que la comparecencia de quien haya de intervenir en cualquier tipo de procedimiento penal como imputado, testigo, perito, o en otra condición resulte gravosa o perjudicial, y, especialmente, cuando se trate de un menor, podrá acordar que su actuación se realice a través de videoconferencia u otro sistema similar que permita la comunicación bidireccional y simultánea de la imagen y el sonido, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 229 de la Ley Orgánica del Poder Judicial».

Los artículos 433 y 448 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal se refieren a menores de edad o personas con capacidad judicialmente modificada, pero el artículo 25.2 del Estatuto prevé su extensión a todas las víctimas, sin distinción, aunque, eso sí, limitado a la fase de enjuiciamiento (no obstante, las medidas que eviten el contacto visual entre víctima y supuesto autor podrán adoptarse también en fase de investigación del delito, como señala el artículo 25.2, *in fine*). Para la fase de instrucción señala que se les podrá recibir declaración en dependencias especialmente concebidas o adaptadas a tal fin. No concreta con mayor detalle cuál es la adaptación a la que hace referencia, pero, teniendo en cuenta esta previsión, y la siguiente, relativa a que se les reciba declaración por profesionales que hayan recibido una formación especial, parece claro que se está haciendo referencia a las denominadas cámaras de Gesell, a las que se hará referencia más adelante, advirtiendo, ya de entrada, que su implantación en edificios judiciales es escasa.

Frente a estas limitaciones, las nuevas tecnologías pueden aportar soluciones más sencillas de implementar. Así, la existencia de circuitos cerrados de televisión en los edificios judiciales puede permitir tomar declaración a la víctima que esté situada en el mismo edificio pero en lugar distante de aquel en que se halle el agresor. También la videoconferencia es otra opción, entre dos aparatos situados en el mismo o incluso en distinto edificio judicial, aunque sea en la misma ciudad (situación nada infrecuente de más de un edificio judicial por ciudad). Los circuitos cerrados de televisión pueden permitir incluso acciones que, en caso de presencia física, son más complicadas. Por ejemplo, la víctima no ve a su agresor, pero también se puede conseguir que el agresor solo oiga a la víctima, sin verla, ya sea ofuscando la imagen, o, simplemente, no permitiéndole ver la pantalla. Incluso, en caso de necesidad, el juez puede desconectar el sonido con la sala en la que se halle la víctima para tratar alguna cuestión a la que la víctima debe ser ajena.

**Propuesta 55:** Disponer, en todos los edificios judiciales en que tengan su sede órganos judiciales de la jurisdicción penal, de circuitos cerrados de televisión, con monitores, por un lado, en las salas de vista, y, por otro, en habitaciones separadas, en las que se situarían las víctimas.

**Propuesta 56:** Disponer, en todos los edificios judiciales en que tengan su sede órganos judiciales de la jurisdicción penal, de aparatos de videoconferencia, con monitores, por un lado, en las salas de vista, y, por otro, en habitaciones separadas, en las que se situarían las víctimas.

El artículo 25.3 señala que, para la protección de la víctima, también puede acordarse la adopción de alguna de las medidas de protección a que se refiere el artículo 2 de la Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales.

Pues bien, el referido artículo prevé la posible adopción de alguna de las siguientes decisiones:

«a) Que no consten en las diligencias que se practiquen su nombre, apellidos, domicilio, lugar de trabajo y profesión, ni cualquier otro dato que pudiera servir para la identificación de los mismos, pudiéndose utilizar para ésta un número o cualquier otra clave.

b) Que comparezcan para la práctica de cualquier diligencia utilizando cualquier procedimiento que imposibilite su identificación visual normal.

c) Que se fije como domicilio, a efectos de citaciones y notificaciones, la sede del órgano judicial interviniente, el cual las hará llegar reservadamente a su destinatario».

**Propuesta 57:** Que los sistemas de gestión procesal permitan asegurar bajo una contraseña específica los datos identificativos de testigos o peritos cuya protección se haya acordado. La protección ha de generar una clave aleatoria por parte del letrado de la Administración de Justicia, que ha de ser el único en conocer la contraseña. En todo caso, al remitir la causa al órgano enjuiciador, y si este decide mantener la protección del testigo o perito, la aplicación ha de permitir al letrado de la Administración de Justicia del órgano instructor transmitir la contraseña al letrado de la Administración de Justicia del órgano enjuiciador, quien, a su vez, ha de poder generar una nueva contraseña. También ha de quedar bajo protección la dirección del testigo o perito, especialmente si se ha hecho uso de la opción de fijar como domicilio, a efectos de citaciones y notificaciones, la sede del órgano judicial interviniente. La contraseña, además, ha de estar configurada de forma tal que se produzca el bloqueo total del acceso tras tres intentos incorrectos de introducción de la misma. No se estima conveniente, en cambio, que los datos del testigo o perito consten por escrito, por su mayor facilidad de acceso por personas no autorizadas.

Al respecto de la protección de testigos y peritos, cabe reconocer que las normas contenidas en la Ley 19/1994 son escasas, y deberían ser objeto de revisión, pues se ha demostrado la cada vez mayor facilidad para obtener y acceder a datos de las víctimas, de forma que se pueda poner en riesgo su seguridad, o, como mínimo, su intimidad. Un referente al respecto puede ser la Convención de Naciones Unidas para la lucha contra la corrupción, aprobada por la Resolución 58/4 de la Asamblea General, de 31 de octubre de 2003. En su artículo 32 trata sobre la protección de testigos, peritos y víctimas, en la forma siguiente:

«1. Cada Estado Parte adoptará medidas apropiadas, de conformidad con su ordenamiento jurídico interno y dentro de sus posibilidades, para proteger de manera eficaz contra eventuales actos de represalia o intimidación a los testigos y peritos que presten testimonio sobre delitos tipificados con arreglo a la presente Convención, así como, cuando proceda, a sus familiares y demás personas cercanas.

2. Las medidas previstas en el párrafo 1 del presente artículo podrán consistir, entre otras, sin perjuicio de los derechos del acusado e incluido el derecho a las garantías procesales, en: a) Establecer procedimientos para la protección física de esas personas, incluida, en la medida de lo necesario y posible, su reubicación, y permitir, cuando proceda, la prohibición total o parcial de revelar información sobre su identidad y paradero; b) Establecer normas probatorias que permitan que los testigos y peritos presten testimonio sin poner en peligro la seguridad de esas personas, por ejemplo, aceptando el testimonio mediante tecnologías de comunicación como la videoconferencia u otros medios adecuados.

3. Los Estados Parte considerarán la posibilidad de celebrar acuerdos o arreglos con otros Estados para la reubicación de las personas mencionadas en el párrafo 1 del presente artículo.

4. Las disposiciones del presente artículo se aplicarán también a las víctimas en la medida en que sean testigos.

5. Cada Estado Parte permitirá, con sujeción a su derecho interno, que se presenten y consideren las opiniones y preocupaciones de las víctimas en etapas apropiadas de las actuaciones penales contra los delincuentes sin que ello menoscabe los derechos de la defensa».

En primer lugar, es de destacar que la protección se prevé, de forma ampliada, no solo para los testigos y peritos, sino también, «cuando proceda, a sus familiares y demás personas cercanas». Es un apunte interesante, por cuanto limitar la protección directamente a los testigos y peritos puede resultar del todo insuficiente, puesto que se podrían adoptar medidas coercitivas contra sus familiares y allegados, que obligaran a cambiar el rumbo de sus declaraciones. Por tanto, se estima imprescindible que, en una futura reforma de la Ley 19/1994, se tenga en cuenta esta expansión de la protección a los cónyuges, o personas ligadas al testigo o perito por análoga relación de afectividad, ascendientes, descendientes, hermanos, y también personas allegadas a un círculo íntimo del testigo o perito.

En segundo lugar, resaltaremos que la Convención prevé una medida inédita en el ordenamiento jurídico español, cual es la reubicación del testigo o perito, es decir, un cambio geográfico del mismo. Ciertamente, no es una medida dispuesta en nuestro ordenamiento, pero, como hemos defendido anteriormente, precisamente pudiera ser un buen momento para, en aplicación de los principios que se deducen del Estatuto de la víctima, ampliar el catálogo de medidas en beneficio de quienes pueden ver comprometida su integridad, seguridad o intimidad, por el mero hecho de colaborar con la Administración de Justicia. Son muchos los países que regulan el cambio de identidad y de ubicación en sus programas de protección de testigos, atribuyendo, por lo general, dicha protección a unidades especializadas de Policía. Un buen ejemplo puede ser Alemania, que dispone de oficinas de protección de testigos a nivel federal y a nivel de cada estado. Las medidas que adoptan los diversos países que han legislado al respecto van desde un plan temporal de reubicación hasta programas especiales que incluyen cambio de identidad, asistencia financiera, reubicación, etc.

Ahora mismo, lo más aproximado que tenemos en nuestro ordenamiento es lo que dispone el artículo 55 de la Ley del Registro Civil: «Cuando se trate de víctimas de violencia de género o de sus descendientes que vivan o hayan vivido en hogares en los que se haya producido tal situación, así como en aquellos supuestos en los que la urgencia de la situación o las circunstancias excepcionales lo requieran, podrá autorizarse el cambio de apellidos por Orden del Ministerio de Justicia, en los términos fijados reglamentariamente». En todo caso, no se efectúa ninguna propuesta, dado que es una medida, como se ha dicho, no prevista aún en nuestro ordenamiento, pero se recomienda altamente su adopción en una futura revisión de la Ley 19/1994.

Sí resulta, en cambio, más cercana a nuestra normativa, la posibilidad de prohibir total o parcialmente revelar información sobre su identidad o paradero. Es el equivalente a la medida prevista en el artículo 2.a) de la Ley 19/1994. Esta ocultación de la identidad o paradero del testigo o perito (entre los que pueda encontrarse la víctima, véase el referido artículo 32, en su apartado 4), debe garantizarse, como se ha dicho, de manera informática, de forma que una única persona sea conocedora de la clave para acceder a sus datos personales. Dada la condición de responsable de la seguridad de los datos, que le otorga la Ley Orgánica del Poder Judicial al letrado de la Administración de Justicia, este es quien debe responsabilizarse de la ocultación de los datos de la víctima, adoptando las medidas que le ofrezca el sistema de gestión procesal para tal ocultación.

La contraseña, además, ha de estar configurada de forma tal que se produzca el bloqueo total del acceso tras tres intentos incorrectos de introducción de la misma.

La previsión contenida en el artículo 32.5 podemos entenderla asumida en nuestro ordenamiento, mediante el derecho reconocido a las víctimas para solicitar medidas de protección (art. 5.1.d), a comparecer aportando fuentes de prueba (art. 11, b), y sus amplias posibilidades de intervención en el procedimiento (artículos 11, 12 y 13 especialmente). El artículo 33, además, insta a los Estados parte para que adopten medidas de protección de los denunciados: «Cada Estado Parte considerará la posibilidad de incorporar en su ordenamiento jurídico interno medidas apropiadas para proporcionar protección contra todo trato injustificado a las personas que denuncien ante las autoridades competentes, de buena fe y con motivos razonables, cualesquiera hechos relacionados con delitos tipificados con arreglo a la presente Convención».

El artículo 16.2 de la Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión señala, en la misma dirección: «Cuando la identidad de los interesados no sea conocida por el público, las autoridades competentes velarán por que dicha identidad sea protegida mientras la investigación esté en curso». Y el artículo 17 propugna el establecimiento de sanciones eficaces, proporcionadas y disuasorias aplicables a quienes adopten medidas de represalia contra los informantes, o contra quienes incumplan el deber de mantener la confidencialidad de la identidad de los informantes.

Y el artículo 7.4 de la Directiva 2012/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales, señala: «No obstante lo dispuesto en los apartados 2 y 3, siempre y cuando ello no suponga un perjuicio para el derecho a un juicio equitativo, podrá denegarse el acceso a determinados materiales si ello puede dar lugar a una amenaza grave para la vida o los derechos fundamentales de otra persona o si la denegación es estrictamente necesaria para defender un interés público importante, como en los casos en que se corre el riesgo de perjudicar una investigación en curso, o cuando se puede menoscabar gravemente la seguridad nacional del Estado miembro en el que tiene lugar el proceso penal. Los Estados miembros garantizarán que, de conformidad con los procedimientos previstos por la legislación nacional, sea un tribunal quien adopte la decisión de denegar el acceso a determinados materiales con arreglo al presente apartado o, por lo menos, que dicha decisión se someta a control judicial».

Seguramente es también el momento de promover una regulación, como testigo protegido, de la figura del arrepentido, que rompe con sus anteriores actividades delictivas y colabora con la justicia de forma activa, aportando datos que permitan la resolución de delitos y la detención de sus responsables. Y también para la regulación temporal, ya que la Ley 19/1994, aunque no lo hace de forma explícita, parece limitarse a la fase de instrucción, y, a lo sumo, de enjuiciamiento, no teniendo en cuenta necesidades de protección en fase de ejecución e incluso con posterioridad.

Respecto a la utilización de procedimientos que imposibiliten su identificación (artículo 2, b), cabe decir que la Ley 19/1994 limita dicha identificación al ámbito «visual normal». Lo cierto es que dicha previsión parece insuficiente, pues la identificación se puede producir por otros sentidos, como, por ejemplo, una identificación auditiva. En todo caso, la imposibilidad de identificación se debe producir en dos momentos distintos. Por un lado, en la llegada del testigo/perito al tribunal. En casos de indudable repercusión

mediática, la atención de los medios de comunicación puede ser muy notable. En estos casos, es conveniente la adopción de medios que dificulten dicha identificación, como, por ejemplo, la llegada acompañado por la policía y hasta el aparcamiento del edificio judicial, o con elementos que impidan el reconocimiento (cascos, sombreros, bufandas o pasamontañas, etc.). Y, en todo caso, durante su permanencia en dependencias judiciales, es conveniente que esté, en todo momento, en un local reservado para su uso exclusivo, desde el cual, además, pueda realizar su intervención, ya sea a través de un circuito cerrado de televisión o de videoconferencia. En todo caso, es una situación a la que, entendemos, poco pueden aportar las nuevas tecnologías, pero no estaría de más que se extendiera la buena práctica de disponer de locales reservados para víctimas o testigos protegidos en los edificios judiciales.

Sí, en cambio, pueden aportar, y mucho, en la siguiente fase, que es en la intervención del testigo/perito ante el juzgado o tribunal, y a alguna de las soluciones ya se ha hecho referencia, al tratar la no confrontación víctima-presunto agresor, mediante uso de sistemas de videoconferencia o sistemas de televisión de circuito cerrado.

La videoconferencia consiste en utilizar tecnologías de las telecomunicaciones interactivas para que los testigos presten testimonio por conducto de transmisiones de audio y vídeo simultáneas en los dos sentidos. Permite dos opciones: que el testigo testifique desde una sala adyacente a la de la audiencia por televisión en circuito cerrado o desde un lugar distante o no identificado por conducto de un enlace audiovisual. La videoconferencia ofrece la ventaja de permitir que el testigo esté ausente del lugar donde se celebran las actuaciones, pero al mismo tiempo pueda ver y oír al juez, a los magistrados o al jurado y a las demás partes (y ser visto y oído por ellos). El testimonio se retransmite a la sala de audiencia donde el fiscal, el demandado y el público están presentes. Como medida de protección, reduce la amenaza contra la seguridad del testigo y el peligro de intimidación por el demandado en la sala. Cuando se necesita el anonimato total, se puede utilizar la videoconferencia en conjunción con pantallas o distorsión de la imagen. Mediante la videoconferencia, de hecho, se puede incluso conseguir que la víctima declare desde un edificio distinto, y, por tanto, eludiendo cualquier tipo de atención mediática.

Pero hay más, nos podemos preguntar qué sucede cuando, mediante esos sistemas, la imagen de la víctima es plenamente visible e identificable. Y aquí nuevamente las nuevas tecnologías pueden contribuir. Las técnicas de distorsión de la imagen y la voz se pueden utilizar para mantener en secreto la identidad del testigo cuando el demandado y el testigo se conocen. Cuando el testigo está presente en la sala de audiencia, esas técnicas pueden consistir en medios simples, como caracterizaciones teatrales para ocultar o alterar las características faciales del testigo (pelucas, maquillaje, gafas de sol grandes). La distorsión de la imagen también se puede combinar con declaraciones por televisión en circuito cerrado, alterando o haciendo borroso el rostro del testigo por medios electrónicos para impedir que sea reconocido. Si cabe la posibilidad de que el testigo sea reconocido simplemente por el sonido de su voz, se puede utilizar equipo electrónico especial para distorsionarla mientras testifica detrás de una pantalla o por videoconferencia.

**Propuesta 58:** Que los sistemas de videoconferencia, televisión de circuito cerrado o sistemas de grabación de juicio estén dotados de la posibilidad de pixelar imágenes, de forma que la distorsión de las mismas impida el reconocimiento de quien declara.

**Propuesta 59:** Que los mismos sistemas estén dotados de sistemas de distorsión de voz, de forma que, aun siendo entendible lo que se diga, suponga una alteración importante de la voz que impida su reconocimiento.

**Propuesta 60:** Que, en los supuestos de prueba testifical preconstituida, regulados en el artículo 448 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal («Si el testigo manifestare, al hacerle la prevención referida en el artículo 446, la imposibilidad de concurrir por haber de ausentarse del territorio nacional, y también en el caso en que hubiere motivo racionalmente bastante para temer su muerte o incapacidad física o intelectual antes de la apertura del juicio oral, el Juez instructor mandará practicar inmediatamente la declaración, asegurando en todo caso la posibilidad de contradicción de las partes»), la declaración sea registrada por medios de grabación audiovisuales. Recordemos que el artículo 730 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal señala: «Podrán también leerse o reproducirse a instancia de cualquiera de las partes las diligencias practicadas en el sumario, que, por causas independientes de la voluntad de aquéllas, no puedan ser reproducidas en el juicio oral, y las declaraciones recibidas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 448 durante la fase de investigación a las víctimas menores de edad y a las víctimas con discapacidad necesitadas de especial protección».

Hay que reconocer, no obstante, que aun así, es posible que se capten imágenes de un testigo/perito/víctima en el momento de su declaración, y, normalmente, cuando se trata de casos de repercusión mediática, la probabilidad de tales captaciones de imágenes o sonidos es muy elevada. Y tenemos claras muestras en casos bien significativos, en que, aun adoptándose múltiples precauciones, se han acabado difundiendo imágenes (sin ir más lejos, todos recordaremos las grabaciones de la Infanta Cristina declarando en el caso *Urdangarín*). Y ni siquiera el uso de inhibidores de frecuencias impediría usar un teléfono móvil u otro aparato de muy reducidas dimensiones para grabar lo que suceda en una sala de vistas. En este caso, por tanto, las nuevas tecnologías juegan más bien en contra de la finalidad legal de proteger a víctimas, testigos o peritos. Por tanto, parece que las medidas más prudentes son las anteriormente propuestas, de uso de sistemas cerrados de televisión, aparatos de videoconferencia, pixelado de imágenes y distorsión de voz. No obstante, no estaría de más que legalmente se reconociera a la autoridad judicial, fiscal, o a la Policía la capacidad para impedir que se tomen imágenes de testigo y peritos, y para retirar cualquier material que infringiera tal prohibición.

### 8.3. Exploración de menores y personas con discapacidad, y las cámaras de Gesell

Mención especial merece el hecho de que la víctima sea menor de edad, ya que entonces las necesidades de protección son mayores, así como la de evitar la victimización secundaria. El *Manual sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos para uso de profesionales y encargados de la formulación de políticas*, elaborado conjuntamente por UNODC (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito) y Unicef, señala las tres directivas siguientes en relación con el derecho del menor a ser protegido contra sufrimientos durante el proceso penal:

«29. Los profesionales deberán tomar medidas para evitar sufrimientos a los niños víctimas y testigos de delitos durante el proceso de detección, instrucción y enjuiciamiento a fin de garantizar el respeto de su interés superior y su dignidad.

30. Los profesionales deberán tratar con tacto a los niños víctimas y testigos de delitos a fin de: a) Prestarles apoyo, incluso acompañando al niño a lo largo de su participación en el proceso de justicia, cuando ello redunde en el interés superior del niño; b) Proporcionarles certidumbre sobre el proceso, de manera que los niños víctimas y testigos de delitos tengan ideas claras de lo que cabe esperar del proceso, con la mayor certeza posible. La participación del niño en las vistas y juicios deberá planificarse con antelación y deberán extremarse los esfuerzos por garantizar la continuidad de la relación entre los niños y los profesionales que estén en contacto con ellos durante todo el proceso; c) Garantizar que los juicios se celebren tan pronto como sea práctico, a menos que las demoras redunden en el interés superior del niño. La investigación de los delitos en los que estén implicados niños como víctimas y testigos también deberá realizarse de manera expedita y deberá haber procedimientos, leyes o reglamentos procesales para acelerar las causas en que esos niños estén involucrados; d) Utilizar procedimientos idóneos para los niños, incluidas salas de entrevistas concebidas para ellos, servicios interdisciplinarios para niños víctimas de delitos integrados en un mismo lugar, salas de audiencia modificadas teniendo en cuenta a los niños testigos, recesos durante el testimonio de un niño, audiencias programadas a horas apropiadas para la edad y madurez del niño, un sistema apropiado de notificación para que el niño sólo comparezca ante el tribunal cuando sea necesario, y otras medidas que faciliten el testimonio del niño.

31. Además, los profesionales deberán aplicar medidas para: a) Limitar el número de entrevistas: deberán aplicarse procedimientos especiales para obtener pruebas de los niños víctimas y testigos de delitos a fin de reducir el número de entrevistas, declaraciones, vistas y, concretamente, todo contacto innecesario con el proceso de justicia, por ejemplo, utilizando grabaciones de vídeo; b) Velar por que los niños víctimas y testigos de delitos no sean interrogados por el presunto autor del delito, siempre que sea compatible con el ordenamiento jurídico y respetando debidamente los derechos de la defensa: de ser necesario, los niños víctimas y testigos de delitos deberán ser entrevistados e interrogados en el edificio del tribunal sin que los vea el presunto autor del delito y se les deberán proporcionar en el tribunal salas de espera separadas y salas para entrevistas privadas; c) Asegurar que los niños víctimas y testigos de delitos sean interrogados de forma adaptada a ellos, así como permitir la supervisión por parte de magistrados, facilitar el testimonio del niño y reducir la posibilidad de que éste sea objeto de intimidación, por ejemplo, utilizando medios de ayuda para prestar testimonio o nombrando a expertos en psicología».

De hecho, el mismo legislador fue bien consciente de estas necesidades específicas de los menores en cuanto a su intervención en el procedimiento penal, como lo demuestra la reforma que se hizo de la Ley de Enjuiciamiento Criminal por el mismo Estatuto de la víctima, que modificó los dos últimos párrafos del artículo 443 de la LECrim, dándole el contenido siguiente:

«En el caso de los testigos menores de edad o personas con la capacidad judicialmente modificada, el Juez de Instrucción podrá acordar, cuando a la vista de la falta de madurez de la víctima resulte necesario para evitar causarles graves perjuicios, que se les tome declaración mediante la intervención de expertos y con intervención del Ministerio Fiscal. Con esta finalidad, podrá acordarse también que las preguntas se trasladen a la víctima directamente por los expertos o, incluso, excluir o limitar la presencia de las partes en el lugar de la exploración de la víctima. En estos casos, el

Juez dispondrá lo necesario para facilitar a las partes la posibilidad de trasladar preguntas o de pedir aclaraciones a la víctima, siempre que ello resulte posible.

El Juez ordenará la grabación de la declaración por medios audiovisuales».

Y, en el artículo 448, su último párrafo quedó como sigue: «La declaración de los testigos menores de edad y de las personas con capacidad judicialmente modificada podrá llevarse a cabo evitando la confrontación visual de los mismos con el inculpado, utilizando para ello cualquier medio técnico que haga posible la práctica de esta prueba». En ese mismo sentido se pronuncia el mismo Estatuto, que señala, en su artículo 26.1: «[...] en el caso de las víctimas menores de edad y en el de víctimas con discapacidad necesitadas de especial protección, además de las medidas previstas en el artículo anterior se adoptarán, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, las medidas que resulten necesarias para evitar o limitar, en la medida de lo posible, que el desarrollo de la investigación o la celebración del juicio se conviertan en una nueva fuente de perjuicios para la víctima del delito». Para ello arbitra las siguientes medidas: «a) Las declaraciones recibidas durante la fase de investigación serán grabadas por medios audiovisuales y podrán ser reproducidas en el juicio en los casos y condiciones determinadas por la Ley de Enjuiciamiento Criminal. b) La declaración podrá recibirse por medio de expertos». El artículo 707 de la LECrim arbitra una medida general de declaración de menores o discapacitados evitando el contacto visual con el inculpado: «La declaración de los testigos menores de edad o con discapacidad necesitados de especial protección, se llevará a cabo, cuando resulte necesario para impedir o reducir los perjuicios que para ellos puedan derivar del desarrollo del proceso o de la práctica de la diligencia, evitando la confrontación visual de los mismos con el inculpado. Con este fin podrá ser utilizado cualquier medio técnico que haga posible la práctica de esta prueba, incluyéndose la posibilidad de que los testigos puedan ser oídos sin estar presentes en la sala mediante la utilización de tecnologías de la comunicación». En este sentido, el Estatuto va por la misma senda que la Ley de Enjuiciamiento Criminal, lo cual es lógico, pues, como se ha indicado, el artículo 448 LECrim se modificó con ocasión del Estatuto de la víctima.

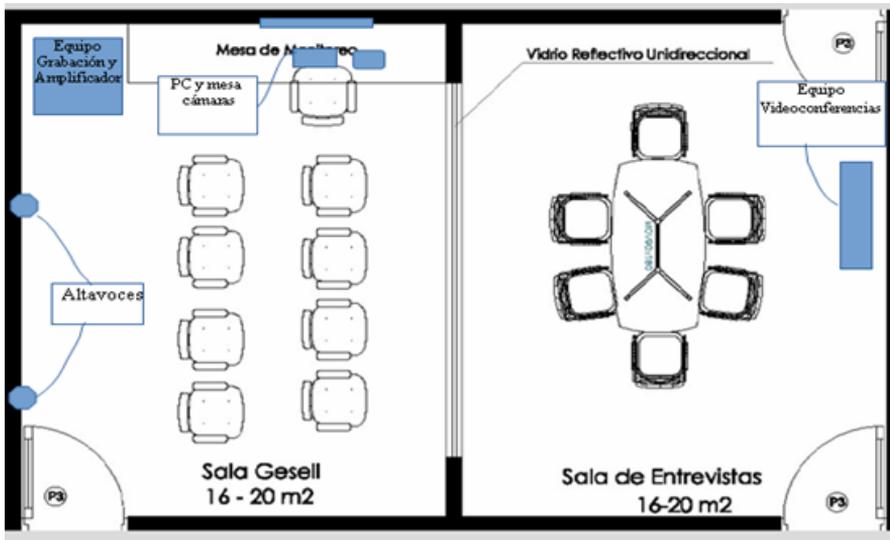
Los requisitos exigidos por ambos artículos (evitar confrontación visual, intervención de expertos, posibilidad de excluir la presencia de las partes del lugar de exploración de la víctima, posibilidad de que las preguntas se trasladen a la víctima por medio de los expertos) se pueden cumplir perfectamente con las denominadas cámaras de Gesell, concebidas por el psicólogo estadounidense Arnold Gesell para poder observar la conducta de niños en un ambiente libre de perturbaciones o alteraciones.

**Propuesta 61:** Disponer, como mínimo, de una cámara de Gesell por provincia. Dado que, habitualmente, los equipos de atención psicosocial que intervienen en las pruebas con menores y discapacitados tienen su sede en la capital de provincia, parece lógico que sea al menos ahí donde se disponga de una cámara de este tipo, sin perjuicio de que, en provincias de mayor densidad poblacional, de ciudades con elevado número de habitantes, o con distancias de desplazamiento elevadas o dificultosas, se prevea una disponibilidad mayor que la referida ratio.

Por su interés didáctico y claridad, me permito reproducir un informe de memoria justificativa sobre las salas Gesell, elaborado en el seno del Grupo de Trabajo de Salas de Vistas del CTEAJE, y que establece las necesidades para la instalación de una sala de este tipo en condiciones óptimas:

«Una Sala Gesell, consiste en dos habitaciones (sala de entrevista y sala de observación), separadas por un medio de visión unidireccional (cristal/espejo), con medios técnicos que permiten la transmisión y grabación de la señal audiovisual entre ellas mediante equipamientos no evidentes, permitiendo a los observadores asistir a entrevistas, minimizando el impacto y afectación que sobre el entrevistado pueden provocar otros entornos no especialmente adecuados a la situación.

Disposición tipo:



El equipamiento a suministrar y las instalaciones a ejecutar son:

– **Sala de entrevistas:**

Suministro e instalación de 2 cámaras HD, con zoom mínimo 12x, de tipo domo, colocadas semiocultas en el techo/pared, enfrentadas y con amplitud de foco que permita cubrir todo el espacio de la sala.

Suministro e instalación de 1 micrófono ambiente (omnidireccional) en techo/pared, para la captura de cualquier sonido que se produzca en la sala.

Suministro e instalación de 2 micrófonos direccionales de mesa, fácilmente desconectables y retirables.

Suministro e instalación de todo el cableado necesario, integrado en la sala (oculto), para la conexión de todo el equipamiento, con el dispuesto en la sala de observación, incluyendo la configuración y conexión de un sistema de Videoconferencias del que se dispone en la sala de entrevistas.

– **Sala de observación:**

Suministro e instalación de un sistema Mezclador/Generador de cuadrantes de vídeo, para la integración de la señal de las cámaras, del sistema de Videoconferencia y para al menos otra fuente de vídeo adicional (mínimo 4 entradas).

Suministro e instalación de un Mezclador de audio para al menos 7 fuentes de audio, con al menos 2 salidas analógicas.

Ordenador torre/semitorre, de características mínimas: 4 bahías, refrigeración-ventilación, procesador Intel Core i5, 8 GB RAM, tarjeta de red 100/1000, unidad grabadora de CD/DVD doble capa, 6 puertos USB, 4 slots PCI, tarjeta de vídeo con memoria gráfica de 500 MB, dos discos duros en RAID 1, con una capacidad mínima efectiva de 1 TB para el almacenamiento de las grabaciones. Tarjeta capturadora interna para la integración de las fuentes de audio y vídeo, desde el generador de cuadrantes y el mezclador de audio. Fuente de alimentación reforzada/redundante, y sistema operativo Windows W7 Profesional 64 bits.

Monitor multimedia TFT de 19”, regulable en altura.

Teclado con lector smartcard USB y ratón óptico USB, y cableados de conexión con longitud de 4 metros (sin extensores/alargadores).

Instalación, parametrización y configuración de los aplicativos base necesarios para permitir la instalación de una aplicación de grabación de audio/vídeo, con todas sus funcionalidades, incluyendo la integración del sistema en la red judicial del edificio.

Suministro de Mobiliario auxiliar, de tipo armario Rack, de suelo y tamaño medio, con patas sobreelevadas (sin ruedas), ventilación propia e insonorización. Todos los componentes del sistema (Ordenador, SAI y Mezclador de audio) y el S.A.I. deberán instalarse en el armario, con salida para el cableado y conexiones externas.

Suministro de S.A.I., con características mínimas: protección de sobretensiones, potencia 800 VA, conexiones USB y serie, multi-tomas, software de gestión y control, compatible W7, y baterías reemplazables. Todos los elementos del sistema de grabación de la sala deberán conectarse y ser suministrados por el SAI (cámara, ordenador, micrófonos, etc.), posibilitando su apagado programado y centralizado.

Suministro de todo el cableado de audio/vídeo/datos necesario, y realización del conexionado e instalación de todo el equipamiento entre sí, tanto en cada una de las salas como entre ambas; y para fuerza y datos, desde un punto habilitado en la sala de observación.

Suministro e instalación de un amplificador de sonido con potencia mínima 2 x 100 WRMS, y 2 altavoces de doble vía y 100 WRMS mínimo. Y cableado y conexionado del amplificador y los altavoces con el sistema.

Suministro de una “Muela”: sistema de micrófono y auriculares inalámbricos interconectados, para la comunicación entre el magistrado (o director de la entrevista), en la sala de observación, y el entrevistador, en la sala de entrevista. Con sistema de carga de baterías para ambos elementos».

#### 8.4. Competencia y procedimiento de evaluación de las necesidades de protección de la víctima

El artículo 24 del Estatuto regula la competencia para la adopción de medidas de protección de la víctima, así como el procedimiento para evaluar dicha necesidad. Y se prevé que estas medidas de protección se puedan adoptar tanto en la fase de instrucción como en la de enjuiciamiento. Se establece que «se determinará reglamentariamente la tramitación, la constancia documental y la gestión de la valoración y sus modificaciones». Lo cierto es, sin embargo, que dicha concreción reglamentaria no ha tenido lugar, por lo que solo nos resta referirnos a los breves criterios recogidos en el artículo 24. Así, se deberán tener en cuenta las necesidades manifestadas por la víctima, incluso teniendo en cuenta sus opiniones e intereses en el caso de tratarse de víctimas menores de edad o personas con discapacidad. Y que la resolución que se adopte deberá ser motivada, y reflejará cuáles son las circunstancias que han sido valoradas para su adopción. La modificación de las circunstancias tenidas en cuenta para adoptar medidas de protección puede determinar una actualización de la misma, y, en su caso, la modificación de las medidas de protección que hubieran sido acordadas.

Es conveniente que estas actuaciones queden integradas en una pieza separada que contenga, exclusivamente, estas cuestiones.

**Propuesta 62:** Disponer, en los sistemas de gestión procesal, de la opción de registrar piezas separadas de protección de víctimas.

**Propuesta 63:** Aprobación, en el seno del CTEAJE, Grupo de Trabajo de Hitos y Documentos, de un formulario único para toda España de valoración del riesgo de la víctima y otro para su revisión periódica y actualización.

### 9. LA PROTECCIÓN DE LA VÍCTIMA

La protección de la intimidad de las víctimas se halla estrechamente ligada a la protección de su seguridad. Es evidente que no puede haber una buena protección de su seguridad sin, previamente, asegurar su intimidad, y también que la reafirmación de su seguridad supone una protección intensa de su intimidad. Como señala el preámbulo de la Directiva 2012/29/UE: «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».

El artículo 22 contiene un mandato para todas las autoridades y funcionarios que intervienen en la investigación penal para adoptar medidas para la protección de la intimidad de las víctimas: «Los Jueces, Tribunales, Fiscales y las demás autoridades y funcionarios encargados de la investigación penal, así como todos aquellos que de cualquier modo intervengan o participen en el proceso, adoptarán, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley, las medidas necesarias para proteger la intimidad de todas las víctimas y de sus familiares y, en particular, para impedir la difusión de cualquier información que pueda facilitar la identificación de las víctimas menores de edad o de víctimas con discapacidad necesitadas de especial protección». Estas amplias facultades del juez a la hora de adoptar medidas de protección de la intimidad de las víctimas se ha reforzado también en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, en la que se introduce el artículo 301 *bis*, con el contenido siguiente: «El Juez podrá acordar, de oficio

o a instancia del Ministerio Fiscal o de la víctima, la adopción de cualquiera de las medidas a que se refiere el apartado 2 del artículo 681 cuando resulte necesario para proteger la intimidad de la víctima o el respeto debido a la misma o a su familia».

Y el mencionado artículo 681, después de regular la posible celebración del juicio a puerta cerrada, señala otras posibles medidas para la protección de la intimidad de la víctima y sus familiares:

«a) Prohibir la divulgación o publicación de información relativa a la identidad de la víctima, de datos que puedan facilitar su identificación de forma directa o indirecta, o de aquellas circunstancias personales que hubieran sido valoradas para resolver sobre sus necesidades de protección.

b) Prohibir la obtención, divulgación o publicación de imágenes de la víctima o de sus familiares.

3. Queda prohibida, en todo caso, la divulgación o publicación de información relativa a la identidad de víctimas menores de edad o víctimas con discapacidad necesitadas de especial protección, de datos que puedan facilitar su identificación de forma directa o indirecta, o de aquellas circunstancias personales que hubieran sido valoradas para resolver sobre sus necesidades de protección, así como la obtención, divulgación o publicación de imágenes suyas o de sus familiares».

La prohibición de divulgar o publicar información relativa a la identidad de la víctima o sus datos personales requiere de un refuerzo especial, ya que, adoptada en el seno del proceso, solo se da a conocer, en principio, a las partes del mismo. Y es evidente que, especialmente en casos de repercusión mediática, el riesgo de divulgación de datos de la víctima puede provenir de los medios de comunicación. Todos tenemos en mente un supuesto en que, por un medio de comunicación, se dio a conocer la identidad y los datos personales de una víctima de un delito grave, y de gran repercusión mediática, por un error en el borrado de datos personales de la sentencia. El error cometido era evidente, pero ya es menos disculpable la actitud del medio de comunicación. En todo caso, de haber tenido conocimiento de la prohibición de difundir tales datos personales no podría haberse amparado en la libertad de información, como excusa a una posible responsabilidad penal.

**Propuesta 64:** Las resoluciones por las que se prohíba la divulgación o publicación de información sobre la identidad de la víctima o sus datos personales han de ser comunicadas a los gabinetes de prensa del TSJ correspondiente, a fin de darlas a conocer a los medios de comunicación, que no podrán alegar, por tanto, desconocimiento.

**Propuesta 65:** Las resoluciones por las que se prohíba la obtención, divulgación o publicación de imágenes de la víctima o sus datos personales han de ser comunicadas a los gabinetes de prensa del TSJ correspondiente, a fin de darlas a conocer a los medios de comunicación, que no podrán alegar, por tanto, desconocimiento. Esta comunicación debe hacerse con carácter previo al juicio o al acto procesal en el que deba comparecer la víctima.

**Propuesta 66:** Frente al carácter potestativo de la prohibición de divulgación de datos o imágenes de las víctimas mayores de edad, el artículo 681.3 establece una prohibición absoluta, sin necesidad de resolución expresa, cuando se trate de menores de edad o víctimas con discapacidad necesitadas de especial protección.

Por ello, en los casos de repercusión mediática, sería conveniente advertir a los medios de comunicación, a través de los gabinetes de prensa del TSJ correspondiente, de la mencionada prohibición (Sería interesante, por cierto, valorar la conveniencia de que dichas prohibiciones vayan acompañadas de la previsión de imposición de sanciones pecuniarias por parte del Tribunal, dado que no están expresamente previstas).

**Propuesta 67:** La remisión de sentencias u otras resoluciones a los gabinetes de comunicación de los TSJ, con arreglo al Protocolo de Comunicación del CGPJ de 22 de julio de 2015, ha de hacerse siempre con el recordatorio, a los mencionados gabinetes, de la necesidad de anonimizar los datos sensibles que afecten a las víctimas contenidos en dichas resoluciones. Por otro lado, como es obvio, dichos gabinetes han de disponer de herramientas para hacer posible, de forma sencilla, la referida anonimización.

**Propuesta 68:** Los gabinetes de comunicación de los TSJ deben acompañar la difusión de cualquier resolución con la siguiente advertencia, tal como señala el Protocolo de Comunicación aprobado por el CGPJ: «A los efectos de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, esta Oficina de Comunicación no autoriza la difusión de datos personales contenidos en la resolución ni su inclusión en ficheros o bases de datos. Por tanto, la comunicación de datos personales será responsabilidad de los medios de comunicación. La Oficina de Comunicación del (nombre del órgano judicial) advierte de que la difusión de datos personales o su inclusión en ficheros o bases de datos contenidos en esta resolución puede constituir una infracción sancionable, de conformidad con lo establecido en los artículos 44 y 45 de la Ley Orgánica 15/1999».

Actualmente, son múltiples las posibilidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías en ese afán de proteger la intimidad de las víctimas. Un primer punto de riesgo nos viene dado por la misma publicidad del proceso penal, que puede provocar la difusión indebida de datos de las víctimas. En este punto, debemos recordar que el artículo 236 *quinquies*, apartado primero señala:

«1. Los Jueces y Tribunales, y los Letrados de la Administración de Justicia conforme a sus competencias procesales, podrán adoptar las medidas que sean necesarias para la supresión de los datos personales de los documentos a los que puedan acceder las partes durante la tramitación del proceso siempre que no sean necesarios para garantizar su derecho a la tutela judicial efectiva.

Del mismo modo procederán respecto del acceso por las partes a los datos personales que pudieran contener las sentencias y demás resoluciones dictadas en el seno del proceso, sin perjuicio de la aplicación en los demás supuestos de lo establecido en el artículo 235 *bis*».

Pero, para ello es necesario que los sistemas de gestión procesal contengan las herramientas para realizar dicha «anonimización» de manera sencilla y rápida, y, por ahora, esta no es la situación general en los distintos sistemas de gestión procesal. Precisamente todos recordaremos la polémica generada, no hace mucho, por la difusión, por error, de los datos personales de una víctima, en un caso de gran repercusión mediática, al haber generado una copia en papel de una sentencia, con los datos personales suprimidos pero que contenía el CSV que, consultado, llevaba a la sentencia íntegra, sin restricciones.

**Propuesta 69:** Por tanto, los sistemas de gestión procesal deben estar dotados de las herramientas necesarias para realizar una anonimización sencilla, marcando, por ejemplo, los campos de la resolución que contengan datos personales, de forma que se puedan suprimir mediante el comando oportuno.

Y es que la exigencia de aplicación de la legislación de protección de datos de carácter personal al tratamiento de datos que se realiza con ocasión de la tramitación de los procedimientos por los tribunales se contempla de manera expresa en el artículo 236 *bis* de la LOPJ.

Por eso, el artículo 24.4 del Estatuto («Los servicios de asistencia a la víctima solamente podrán facilitar a terceros la información que hubieran recibido de la víctima con el consentimiento previo e informado de la misma. Fuera de esos casos, la información solamente podrá ser trasladada, en su caso, y con carácter reservado, a la autoridad que adopta la medida de protección».) debe hoy ser interpretado en el sentido de que el consentimiento de la víctima debe ser expreso, y por escrito, de conformidad con las previsiones del Reglamento europeo de Protección de Datos.

**Propuesta 70:** Los datos médicos de la víctima, objeto de protección reforzada en la normativa sobre protección de datos, han de incorporarse a las actuaciones en condiciones que impidan el acceso a terceros sin legitimación (protección bajo contraseña en caso de ser datos informatizados). En todo caso, a las partes se les debe recordar, en caso de acceder a ellos, el compromiso específico de confidencialidad de tales datos y la prohibición de su difusión, bajo apercibimiento de sanción.

**Propuesta 71:** Las relaciones de juicios de la semana, a publicar por las oficinas judiciales, de conformidad con lo dispuesto en la LOPJ, en ningún caso pueden incluir los datos personales de las víctimas.

**Propuesta 72:** En los formularios de citación de las víctimas para el juicio, incluir la advertencia de que, si desea que el juicio se celebre a puerta cerrada, lo solicite su representación en juicio antes del inicio, y, de no estar personada, lo solicite en la oficina judicial al comparecer en la misma ese día.

**Propuesta 73:** De la misma manera, en los formularios de citación de las víctimas para el juicio, incluir la advertencia de que, si desea declarar por videoconferencia o con separación visual del acusado, lo solicite su representación en juicio antes del inicio, y, de no estar personada, lo solicite a la oficina judicial con la mayor antelación posible, a fin de que esta pueda disponer lo necesario.

Otras medidas que pueden aportar las nuevas tecnologías para protección de la intimidad de las víctimas son el uso de canales cerrados de televisión, de forma que la víctima pueda ser oída por todos los que están en la sala, pero vista solo por quienes están en estrados, o el uso de la videoconferencia, con resultados similares. Incluso en el caso de visualización por todo el público de la imagen de la víctima, en pantalla, se debería poder disponer de la posibilidad de pixelar las imágenes de forma que no sea reconocible la imagen de la víctima. De hecho, en el párrafo 18 del artículo 18 de la Convención contra la Delincuencia Organizada Transnacional, se insta a los Estados parte a aprobar legislación nacional que permita prestar testimonio por videoconferencia o por conducto de otros medios tecnológicos como dispositivos y programas de computadora para la distorsión de la imagen y la voz, con objeto de impedir que el demandado y el público conozcan la identidad de un testigo.

No se incluye propuesta al respecto dado que ya se ha formulado una anteriormente sobre esta cuestión. En todo caso, no corre peligro la correcta identificación del testigo-víctima, ya que habrá tenido que acreditar su identidad ante el letrado de la Administración de Justicia, el cual dará fe de dicha corroboración de identidad.

El *Manual de buenas prácticas para la protección de los testigos en las actuaciones penales que guarden relación con la delincuencia organizada*, elaborado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, señala como una de las medidas de protección de la intimidad de los testigos el anonimato de los mismos. Distingue dicho manual entre dos tipos de anonimato:

**«i) Anonimato parcial o limitado**

Cuando se concede el anonimato parcial o limitado, el testigo puede ser sometido a contrainterrogatorio en el tribunal por la defensa, pero no está obligado a indicar su nombre verdadero ni otra información personal, como dirección, profesión o lugar de trabajo. Esa medida es particularmente provechosa cuando se escucha el testimonio de agentes secretos y miembros de equipos de vigilancia que correrían peligro si sus identidades reales llegasen a ser conocidas por el público. Esos testigos habitualmente testifican ante el tribunal bajo el nombre falso por el que eran conocidos durante la operación, pero indican su función verdadera (agente de policía, investigador, etc.).

**ii) Anonimato total o pleno**

Cuando el tribunal concede el anonimato total o pleno, toda la información relacionada con la identidad del testigo permanece en secreto. El testigo comparece ante el tribunal, pero testifica detrás de un elemento que lo oculta, disfrazado o con la voz distorsionada. En la práctica, esa medida es sólo provechosa en los casos en que los testigos son personas inocentes que se hallaban en el lugar del delito y por ello en esos casos casi nunca se enjuicia a líderes de bandas, que normalmente ordenan a otros ejecutar sus planes violentos. Si el demandado conoce al testigo, mantener el anonimato pleno no sería realista, ya que el demandado puede identificar fácilmente al testigo por su testimonio o el contexto de la información suministrada».

Sin duda alguna, un punto fundamental en la preservación de la intimidad de la víctima es la protección de sus datos personales. La materia está regulada en la Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de dichos datos, y por la que se deroga la Decisión Marco 2008/977/JAI del Consejo. En su artículo 1.1, señala: «La presente Directiva establece las normas relativas a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales por parte de las autoridades competentes, con fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, incluidas la protección y la prevención frente a las amenazas contra la seguridad pública». Y señala los principios a que debe atenerse en la protección de tales datos personales, al proclamar que los Estados miembros dispondrán que los datos personales sean:

- tratados de manera lícita y leal;
- recogidos con fines determinados, explícitos y legítimos, y no ser tratados de forma incompatible con esos fines;
- adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con los fines para los que son tratados;
- exactos y, si fuera necesario, actualizados; se habrán de adoptar todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos con respecto a los fines para los que son tratados;
- conservados de forma que permita identificar al interesado durante un período no superior al necesario para los fines para los que son tratados;
- tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidentales, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas adecuadas.

En su artículo 12, la directiva establece la obligación de facilitar al interesado (en este caso, la víctima) toda la información contenida en el artículo 13, por cualquier medio adecuado, inclusive por medios electrónicos. Dicha información incluye aspectos como la identidad y datos de contacto del responsable del tratamiento, los fines del tratamiento, su derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control, los derechos de acceso, rectificación, supresión o limitación del tratamiento, la base jurídica del tratamiento, y el plazo de conservación de sus datos.

**Propuesta 74:** Elaboración, en el seno del Grupo de Trabajo de Hitos y Documentos del CTEAJE, de formularios homologados de información a las víctimas, y a todos los intervinientes en general en un procedimiento penal, sobre sus derechos en relación con la protección de sus datos personales, y cómo y ante quién ejercerlos.

## 10. JUSTICIA RESTAURATIVA

El artículo 15 del Estatuto prevé que las víctimas puedan acceder a los servicios de justicia restaurativa en los términos que reglamentariamente se determinen, y siempre y cuando se cumplan determinados requisitos que, a continuación, enumera. Dicha previsión de desarrollo reglamentario no se ha producido, lo que, de momento, deja huérfana de regulación esta posibilidad de justicia restaurativa, y dificulta su aplicación práctica. Pero entendemos que ello no ha de impedir propugnar que, en caso de desarrollo reglamentario, ha de preverse expresamente la comunicación telemática entre órgano judicial y mediador, a fin de ganar en agilidad y eficacia.

**Propuesta 75:** En el supuesto de que se desarrolle reglamentaria el funcionamiento de los servicios de justicia restaurativa en el procedimiento penal, debe contemplarse, de manera expresa, que la interacción juzgados-mediadores se produzca por vía telemática. No tendría sentido que, estando en el estadio evolutivo en que nos encontramos en materia de nuevas tecnologías, no se previera otra vía de comunicación entre ambas instituciones que no fuera la telemática. El consentimiento tanto de la víctima como del infractor para participar en el procedimiento de mediación, así como cualquier posible revocación del mismo, se ha de formular por vía electrónica.

## 11. JUSTICIA GRATUITA

El artículo 16 del Estatuto prevé que las víctimas puedan presentar sus solicitudes de reconocimiento del derecho a la asistencia jurídica gratuita ante el funcionario o autoridad que les facilite la información a la que se refiere la letra c) del artículo 5.1, que la trasladará, junto con la documentación aportada, al colegio de abogados correspondiente. Y también se prevé la presentación de tal solicitud ante las Oficinas de Atención a las víctimas, con la misma obligación de reenvío.

Pues bien, aunque no se contemple de manera expresa, es defendible que la documentación se presente en formato electrónico, y que el envío se realice de forma telemática. Pensemos que, en el supuesto de realización por medios electrónicos, que requiera la identificación o autenticación del ciudadano, tal identificación o autenticación será válidamente realizada por un funcionario mediante el uso del sistema de firma electrónica del que esté dotado. Añadiendo que, para la eficacia de lo anterior, se requiere que el ciudadano se identifique y preste su consentimiento expreso, debiendo quedar constancia para los casos de discrepancia (artículo 23 de la Ley 18/2011).

**Propuesta 76:** Prever la presentación de la solicitud de justicia gratuita, y documentación anexa, en formato electrónico, ante la Policía, juzgado u Oficina de Atención a la Víctima, y su envío, por medio telemático, al colegio de abogados correspondiente.

## 12. FORMACIÓN

El legislador del Estatuto parecía tener claro que la nueva mentalidad con la que se atiende a la víctima había de tener un reflejo en una formación hacia todos quienes intervienen en dicha atención, para fomentar una nueva cultura de la víctima, tradicionalmente el gran olvidado del proceso penal. Por ello, se señala en la exposición de motivos que se aborda el fomento de la formación de operadores jurídicos, y del personal al servicio de la Administración de Justicia, en el trato a las víctimas, la sensibilización y concienciación, mediante campañas de información...

También la directiva reconocía la importancia trascendental de la formación: «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».

Lo cierto es, sin embargo, que bien poco se ha hecho al respecto, y centrado casi exclusivamente en las víctimas de violencia doméstica. No olvidemos que esa «especialización» en la atención a la víctima se da por supuesto en el mismo Estatuto en algunos casos. Así, en el artículo 25, b), cuando se dice que se puede acordar que se reciba declaración a la víctima por profesionales que hayan recibido una formación especial para reducir o limitar los perjuicios a la víctima, o con su ayuda. O en el apartado c) del mismo artículo, cuando se indica que se puede acordar que todas las tomas de

declaración a una misma víctima sean realizadas por la misma persona, lo que presupone la necesidad de especialización de la misma en la materia.

El artículo 30 establece un principio básico de formación en materia de atención a las víctimas:

«El Ministerio de Justicia, el Consejo General del Poder Judicial, la Fiscalía General del Estado y las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus respectivas competencias, asegurarán una formación general y específica, relativa a la protección de las víctimas en el proceso penal, en los cursos de formación de Jueces y Magistrados, Fiscales, Secretarios judiciales, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, médicos forenses, personal al servicio de la Administración de Justicia, personal de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas y, en su caso, funcionarios de la Administración General del Estado o de las Comunidades Autónomas que desempeñen funciones en esta materia.

En estos cursos de formación se prestará particular atención a las víctimas necesitadas de especial protección, a aquellas en las que concurren factores de especial vulnerabilidad y a las víctimas menores o con discapacidad».

En la cita están concernidas todas las instituciones con competencias en materia de Justicia y sobre las personas que las integran: Ministerio de Justicia (letrados de la Administración de Justicia, y personal judicial de las CC.AA. con competencias no transferidas), el CGPJ (jueces y magistrados), la Fiscalía General del Estado (fiscales), y comunidades autónomas (personal judicial y médicos forenses), pero también se cita a los integrantes de las fuerzas y cuerpos de seguridad, el personal de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, y los funcionarios de la Administración General del Estado o de las CC.AA. que desempeñen funciones de atención a las víctimas, con lo que se cierra el círculo de destinatarios de la formación. Se dice que se tratará de una formación general y una formación específica, relativa a la protección de las víctimas en el proceso penal. Lógicamente, aunque no se diga expresamente, está formación ha de estar enfocada hacia un mejor ejercicio de atención a las víctimas, en atención a las funciones propias de cada cuerpo o escala. Pero lo que aquí se quiere es fijar la atención en un aspecto de la formación, que es el de su extensión. Los cursos presenciales, generalmente, pueden ir dedicados a un número muy mínimo de los que integran cada cuerpo o escala, lo que, a su vez, significa una muy escasa difusión de unos conocimientos que deberían estar al alcance de todos quienes deben atender a las víctimas de delitos. Por ello, cabe propugnar fórmulas que permitan un conocimiento más generalizado entre todos los que deben atender a las víctimas.

**Propuesta 77:** Creación de un extenso sistema de cursos de formación *online* sobre atención a las víctimas, dirigidos a un amplio número de funcionarios. Este sistema ha de permitir su impartición en períodos de tiempo relativamente breves, de forma que se puedan repetir varias veces al año, para abarcar a un número muy significativo de funcionarios.

En estos cursos se deberán distinguir entre cursos generales, relativos a las víctimas en general, de manera indistinta, y cursos específicos, relativos a las situaciones concretas que afectan a algunos tipos de víctimas determinadas, como, por ejemplo, víctimas de violencia doméstica, o víctimas de delincuencia terrorista. O, como señala el artículo 30, víctimas necesitadas de especial protección, a aquellas en las que concurren factores de especial vulnerabilidad y a las víctimas menores o con discapacidad.

**Propuesta 78:** En un período breve (no más allá de dos-tres años) debería conseguirse que en cada juzgado o tribunal del orden penal exista al menos un funcionario especializado en la atención a las víctimas.

El artículo 30.2 prevé también medidas formativas dirigidas a los profesionales de la justicia, abogados y procuradores, respecto de los cuales es defendible también la propuesta anterior, de difusión de cursos *online*, en relación con su intervención profesional en los procesos penales cerca de las víctimas.

**Propuesta 79:** Hacer que la formación sobre comunicación con niños sea obligatoria para los grupos profesionales que tratan con menores en procesos de justicia.

**Propuesta 80:** Igual necesidad de máxima difusión se defiende respecto de los protocolos de actuación (artículo 31). Los protocolos suscritos han de ser publicitados en las web de las instituciones que los hayan firmado.

### 13. COOPERACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS

El artículo 32 del Estatuto prevé medidas de colaboración con colectivos profesionales especializados en el trato con las víctimas:

«Los poderes públicos fomentarán la cooperación con los colectivos profesionales especializados en el trato, atención y protección a las víctimas.

Se fomentará la participación de estos colectivos en los sistemas de evaluación del funcionamiento de las normas, medidas y demás instrumentos que se adopten para la protección y asistencia a las víctimas».

Se pretende, pues, implicar a estos colectivos en los sistemas de protección y asistencia a las víctimas. La condición de estos colectivos es que, por razón de su profesión, estén especializados en el trato, la atención y la protección de las víctimas. Podemos pensar, por ejemplo, en médicos, psicólogos, asistentes sociales, miembros de Protección Civil. En definitiva, se trata de colectivos que tratan a las víctimas, pero que no necesariamente se vinculan al procedimiento penal, y se pretende obtener de los mismos los beneficios derivados de sus conocimientos y experiencia. Pero para poder aportar los mismos, con fundamento, es conveniente que ellos mismos conozcan cómo funciona el sistema penal de protección de las víctimas.

**Propuesta 81:** Hacer a estos colectivos destinatarios de la formación *online* defendida en el apartado anterior, a fin de que conozcan el funcionamiento del sistema penal de protección a las víctimas y puedan aportar su conocimiento y experiencia para mejorar dicho sistema.

El artículo 34 del Estatuto señala: «Los poderes públicos fomentarán campañas de sensibilización social en favor de las víctimas, así como la autorregulación de los medios de comunicación social de titularidad pública y privada en orden a preservar la intimidad, la dignidad y los demás derechos de las víctimas. Estos derechos deberán ser respetados por los medios de comunicación social».

**Propuesta 82:** Las Administraciones competentes deberían iniciar esas campañas de sensibilización, que, hasta el momento, han brillado por su ausencia.

**Propuesta 83:** Elaboración de un código de buenas prácticas por parte del Ministerio, en coordinación y colaboración con asociaciones de periodistas de prensa, radio y televisión para garantizar el respeto a la intimidad, dignidad y demás derechos de las víctimas.

## 14. DISPOSICIÓN ADICIONAL PRIMERA

Prevé la elaboración de un estudio de evaluación anual sobre el funcionamiento de las instituciones, mecanismos y garantías de asistencia a las víctimas del delito. Reitera esta exigencia el artículo 11 del Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, del Estatuto de la víctima del delito. Añade, además, que se confeccionará por la DGRAJ del Ministerio de Justicia, con el asesoramiento del Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas, que se crea por el real decreto. Lo cierto es que, aunque ha habido algunos trabajos preparatorios, cuatro años después de la entrada en vigor de la ley aún no se dispone de ningún informe de evaluación anual.

**Propuesta 84:** El informe de evaluación anual, en caso de realizarse, ha de ser objeto de la máxima difusión. El Estatuto y el real decreto antes mencionado solo prevén su publicación en la página web del Ministerio de Justicia, pero ello resulta totalmente insuficiente, dado que pasaría desapercibido para muchos profesionales a quienes resulta de interés para su trabajo diario. Por ello se propone que tales informes sean publicados en el Punto General del Acceso a la Administración de Justicia y en las distintas sedes judiciales electrónicas, así como en la web del CGPJ.

## 15. NORMATIVA ESPECÍFICA SOBRE VÍCTIMAS

### 15.1. De delitos terroristas

El legislador ha sido sensible a la situación que atraviesan las víctimas de determinados tipos de delitos, asumiendo una tarea legislativa de protección de las mismas incluso con anterioridad al Estatuto de la víctima. Ello ha motivado la existencia de disposiciones especiales para algunos colectivos específicos de víctimas, como sucede con las de violencia doméstica, violencia sobre la mujer o violencia terrorista.

En el caso de los delitos terroristas, la Ley 32/1999, de Solidaridad con las víctimas del terrorismo, marcó el camino, junto con el Real Decreto 1912/1999, de 17 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la citada ley. Dicha ley fue derogada por la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección integral a las víctimas del terrorismo. A su vez, fue desarrollada por el Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de dicha ley.

Tanto la ley como su reglamento se inspiran en una concepción integral de la atención al colectivo de víctimas del terrorismo, recogiendo un amplio cuadro de reparaciones, indemnizaciones, ayudas, condecoraciones y distinciones honoríficas.

A los efectos que ahora nos interesa, cabe señalar que el artículo 4.1, c), reconoce, como uno de los elementos a resarcir: «En su caso, el abono extraordinario a cargo del Estado de la cantidad impuesta en sentencia firme en concepto de responsabilidad civil por los daños físicos o psíquicos derivados de los hechos comprendidos en el ámbito de aplicación de este reglamento, en los términos establecidos por el capítulo IV del título I». El artículo 15 reafirma dicho derecho: «Las víctimas de acciones comprendidas en el ámbito de aplicación de este reglamento tendrán derecho a ser resarcidas por el Estado,

que asumirá con carácter extraordinario el abono de las correspondientes indemnizaciones en concepto de responsabilidad civil por muerte o por daños físicos o psíquicos». Y el artículo 16.2 señala los criterios para su concreción:

«2. La cuantía de las indemnizaciones se determinará de la siguiente manera:

a) Cuando exista sentencia firme que reconozca una indemnización por responsabilidad civil, bien sea por fallecimiento, bien por daños físicos o psíquicos causante de alguna de las contingencias especificadas en el párrafo anterior, se abonará la cantidad fijada en la misma, con el límite establecido en el apartado tercero.

b) Cuando la sentencia firme no reconociera ni permitiera reconocer una cantidad en concepto de responsabilidad civil por daños físicos o psíquicos, se abonará la cuantía prevista en el anexo I de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre».

A continuación, el apartado 3 del mismo artículo fija unos límites que no se podrán superar en el reconocimiento de este derecho. El artículo 17 recalca que el ningún caso, el abono previsto en este capítulo supone la asunción de responsabilidad civil subsidiaria por parte del Estado en los procesos penales. Además: «Cuando las personas a las que se refiere el artículo 15 hubieren percibido el resarcimiento por daños personales, la cuantía del abono extraordinario de la responsabilidad civil por parte del Estado se extenderá únicamente a la diferencia que pueda existir entre la cantidad fijada por responsabilidad civil en sentencia firme, con los límites establecidos en el apartado tercero del artículo anterior, y la percibida por daños personales».

En todo caso, el artículo 18 establece que el Estado se subrogará en las acciones que los perceptores de las indemnizaciones y prestaciones recibidas en aplicación de esta ley puedan ejercer contra los responsables de los actos de terrorismo hasta el límite de la indemnización satisfecha por el Estado. Para ello se requiere que los perceptores, con anterioridad a recibir las ayudas y prestaciones, transmitan al Estado las acciones civiles correspondientes, salvo que la cantidad fijada en sentencia fuera superior a la abonada por el Estado, en cuyo caso conservarían las acciones civiles por la diferencia.

Finalmente, el artículo 19 señala que las concesiones de indemnización se comunicarán al órgano jurisdiccional que hubiere dictado la resolución que declaró la responsabilidad civil en la que el Estado hubiere quedado subrogado.

En resumen, el Estado asume el abono a las víctimas de la responsabilidad civil fijada en sentencia por las consecuencias de los delitos de terrorismo. Al abonar dichas sumas a las víctimas, estas ceden las acciones civiles al Estado, para que este se subroge en tales acciones frente a los responsables penales, aunque las víctimas conservarán parcialmente sus acciones civiles si la cantidad reconocida en sentencia es superior a la concedida por el Estado. El Estado, pues, comunica al órgano judicial ejecutor el abono de tales indemnizaciones, y queda subrogado en las acciones civiles que correspondían a la víctima.

Es de resaltar también que las personas afectadas por un atentado terrorista recibirán, de inmediato, con carácter gratuito, la asistencia psicológica y psiquiátrica necesaria para cubrir sus necesidades de atención, durante todo el tiempo que precisen, de acuerdo con los criterios médicos y buscando su mejor y más pronta recuperación (art. 30 del real decreto). Esta atención puede concurrir con la ofrecida por las Oficinas de Atención a la Víctima, punto en el que sería esencial esa intercomunicación telemática a la que se hizo referencia anteriormente entre las autoridades implicadas en la atención a las víctimas.

El procedimiento se inicia mediante la cumplimentación y presentación de los correspondientes formularios tipo existentes en la sede electrónica del Ministerio del Interior.

**Propuesta 85:** Que las Oficinas de Atención a la Víctima puedan cumplimentar, en ayuda de la víctima, los formularios tipo antes aludidos, y proceder a su presentación telemática, acreditando, mediante su firma electrónica, la autenticación e identificación del ciudadano víctima del delito. Las OAV han de poder acceder a la documentación judicial que acredite la condición de afectado (art. 48.1, párrafo segundo, del real decreto), y así se evitan ulteriores trámites burocráticos a la víctima.

Dentro de los trámites de instrucción del procedimiento, se prevé la posibilidad de que el órgano instructor del expediente recabe de las autoridades policiales, Ministerio Fiscal u órganos jurisdiccionales la información que precise para sustanciar de forma adecuada el procedimiento. Mediante la aplicación informática o plataforma informática defendida, estos cruces de información podrían resultar tremendamente ágiles y efectivos, además de provechosos tanto para el Ministerio del Interior como para la Administración de Justicia, al tener constancia del resultado de las actuaciones de uno y otra, y poder actuar en consecuencia.

Además, en relación con las víctimas de delitos terroristas y su atención por las OAV, el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, que desarrolla el Estatuto de la Víctima y las funciones de las OAV, señala (art. 12.3): «En el marco del proceso penal, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas se coordinarán con las oficinas del Ministerio del Interior para evitar sucesivas derivaciones de uno a otro servicio». Se trata de una previsión específica, referida a un tipo de víctimas muy concreto, pero cuyo principio de actuación puede hacerse extensivo a todas las víctimas. Y es que el legislador es consciente que una falta de coordinación entre todas las autoridades intervinientes puede generar, como indica el real decreto, «sucesivas derivaciones de uno a otro servicio».

Hay que tener en cuenta la relevancia de la petición expresa de perdón a las víctimas del delito en los delitos de terrorismo para la suspensión de la prisión permanente revisable (art. 92.2 CP), libertad condicional (art. 90.8 CP) o la clasificación o progresión al tercer grado (art. 72.6 LGP).

**Propuesta 86:** Los sistemas de gestión procesal han de estar configurados para que, ante el inicio de los trámites de suspensión de la prisión permanente revisable, libertad condicional o clasificación o progresión al tercer grado, en los delitos de terrorismo, se advierta expresamente de la necesidad de que conste en las actuaciones dicha petición expresa de perdón.

## 15.2. De delitos violentos y contra la libertad sexual

Su regulación se encuentra, básicamente, en la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, y en el Real Decreto 78/1997, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de ejecución de la referida ley.

El real decreto establece un sistema de ayudas parecido al ya analizado respecto de las víctimas de delitos de terrorismo. Se establece un sistema de ayudas provisionales, que se convierten en definitivas cuando recae resolución judicial firme que ponga fin al proceso penal. La víctima, para obtener la ayuda definitiva, deberá acreditar la existencia de un delito doloso violento o un delito contra la libertad sexual. Para obtener la ayuda

provisional, en cambio, deberá acreditar la existencia de indicios razonables de un hecho que revista los caracteres de delito doloso violento o contra la libertad sexual, mediante el informe del Ministerio Fiscal al que hace referencia el artículo 10.3, párrafo c), de la ley. Asimismo, la relación de causalidad entre el hecho delictivo y las lesiones o daños en la salud o, en su caso, el fallecimiento se deducirá de la resolución judicial firme que ponga fin al proceso penal o del informe del Ministerio Fiscal, según se trate, respectivamente, de ayuda definitiva o provisional.

Cuando en los procedimientos para el reconocimiento de ayudas definitivas conste la existencia de una sentencia firme en la que se fije una indemnización por daños y perjuicios causados por el delito, el órgano instructor solicitará del juzgado o tribunal que corresponda, conforme al artículo 9.3 de la ley, el informe preceptivo necesario para conocer si dicha indemnización se ha hecho efectiva en todo o en parte o, en su caso, si la persona o personas civilmente responsables han sido declaradas insolventes.

En dicho supuesto el órgano instructor acordará la suspensión del procedimiento administrativo hasta que tenga conocimiento fehaciente de la cuantía de la indemnización que se haya hecho efectiva o, en su caso, de la insolvencia de la persona o personas civilmente responsables.

El órgano instructor comunicará al interesado que queda obligado a comunicarle las indemnizaciones o ayudas económicas que como consecuencia directa del delito perciba o esté en disposición de percibir durante la tramitación del procedimiento administrativo y hasta la concesión de la ayuda que, de acuerdo con la ley, pudiera corresponderle, advirtiéndole de las responsabilidades en que pudiera incurrir por el incumplimiento de dicha obligación.

Con posterioridad al pago se mantendrá la referida obligación por un período de tres años, lo que se expresará en la resolución, conforme se establece en el artículo 33.2, párrafo c), de este reglamento.

En los supuestos de reconocimiento de la ayuda, además de lo establecido en los párrafos anteriores, la resolución expresará lo siguiente:

a) La subrogación de pleno derecho del Estado, hasta el total importe de la ayuda provisional o definitiva satisfecha al beneficiario o beneficiarios, en los derechos que asistan a los mismos contra el obligado civilmente por el hecho delictivo, de conformidad con el artículo 13 de la ley.

b) La potestad del Estado para exigir en los supuestos del artículo 14 de la ley el reembolso total o parcial de la ayuda concedida.

c) La obligación del interesado de comunicar a la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas las ayudas o indemnizaciones que, como consecuencia directa del delito, perciba en los tres años siguientes a la concesión de la ayuda, advirtiéndole de las responsabilidades en que pudiera incurrir por el incumplimiento de dicha obligación.

d) Si se tratase de una ayuda de pago periódico, la suspensión de su abono cuando se produzca alguno de los supuestos previstos en el artículo 14 de la ley.

e) Cuando se reconozca una ayuda provisional, la obligación del interesado de comunicar a la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas que ha recaído resolución judicial firme que pone fin al proceso penal.

La resolución de reconocimiento de la ayuda definitiva se comunicará al juzgado o tribunal que hubiese dictado la resolución judicial firme que puso fin al proceso penal.

Cuando se reconozca una ayuda provisional, se dará traslado de la resolución al Ministerio Fiscal y al juzgado o tribunal que conozca de los hechos. Asimismo, dicha resolución se notificará al Servicio Jurídico del Estado para su conocimiento y a los efectos previstos en el artículo 13 de la ley.

Cuando los órganos judiciales tuvieran conocimiento de la concesión de una ayuda provisional, facilitarán a la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas copia de la resolución judicial firme que ponga fin al proceso penal.

En resumen, la víctima puede solicitar una ayuda provisional (si el caso no está aún resuelto por sentencia firme) o una ayuda definitiva (si ya lo está). En el primer caso, los indicios de delito los ha de acreditar la víctima mediante un informe del Ministerio Fiscal. En el segundo caso, mediante la aportación de la sentencia firme. La solicitud de ayuda provisional se puede convertir en petición de ayuda definitiva si, durante la tramitación del expediente, recayera sentencia firme en el procedimiento penal, en cuyo caso vale lo actuado en el expediente de ayuda provisional.

El instructor del expediente de ayuda definitiva se dirige al juzgado o tribunal para conocer si la indemnización se ha hecho efectiva en todo o en parte, o si la persona civilmente responsable ha sido declarada insolvente. Además, se impone a la víctima la obligación de comunicarle las indemnizaciones o ayudas económicas que perciba mientras se instruye el procedimiento administrativo. A la vez, el instructor del expediente podrá solicitar cuanta información considere necesaria a las autoridades judiciales o fiscales.

Si se reconoce la ayuda, el Estado se subroga hasta el importe de la ayuda provisional o definitiva concedida al beneficiario, compareciendo en las actuaciones mediante la personación del Estado en el procedimiento penal o civil que se siga, sin perjuicio de la acción civil que ejercite el Ministerio Fiscal (artículo 68.2). Las resoluciones de reconocimiento de ayudas provisionales o definitivas se comunicarán al juzgado o tribunal que conozca de los hechos.

También cabe una acción de repetición contra los beneficiarios de las ayudas si se declara por resolución judicial firme la inexistencia del delito, o se hace pago por el responsable civil del hecho delictivo de la indemnización por daños y perjuicios fijada en la sentencia, dentro de los tres años siguientes al abono de la ayuda pública (artículo 69).

Como vemos, existe un continuo cruce de información juzgados-instructor del expediente de ayuda, con peticiones o comunicaciones de información. En algunos casos, incluso, se pide al beneficiario que aporte documentación que está en poder de otra Administración. Lo lógico sería que, constando en sede judicial la existencia de una petición de ayuda por parte de la víctima, sea el mismo órgano judicial el que se dirija al instructor, a fin de comunicarle la existencia del procedimiento penal, la resolución definitiva firme recaída en él, y los pagos parciales o totales hechos a la víctima, o las posibles declaraciones de insolvencia recaídas. A la vez, una vez resuelto de forma estimatoria el expediente administrativo, dicha resolución se comunica al juzgado o tribunal correspondientes, a la vez que el órgano judicial declara subrogado de pleno derecho al Estado, hasta el total importe de la ayuda satisfecha al beneficiario. Como es evidente, estas comunicaciones resultarían muy beneficiadas en cuanto a efectividad y agilidad si se hiciera uso de la aplicación informática o plataforma informática común a la que se ha hecho referencia repetidamente, ahorrando incluso trámites a la víctima.

### 15.3. De delitos de trata de personas

El Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, ratificado por España<sup>9</sup>, señala: «[...] para prevenir y combatir eficazmente la trata de personas, especialmente mujeres y niños, se requiere un enfoque amplio e internacional en los países de origen, tránsito y destino que incluya medidas para prevenir dicha trata, sancionar a los traficantes y proteger a las víctimas de esa trata, en particular amparando sus derechos humanos internacionalmente reconocidos». Y es que, en estos casos, a las circunstancias de toda víctima se añade el hecho de que las víctimas son sacadas de su país de origen, trasladadas a otro país distinto, con el consiguiente desarraigo, además de las dificultades idiomáticas. Por tanto, deberá hacerse hincapié, en especial, sobre el derecho a entender y ser entendido, como básico para asegurar los derechos de estas víctimas. Podemos, por tanto, trasladar aquí todas y cada una de las propuestas enunciadas en relación con el mencionado derecho<sup>10</sup>.

Al respecto de los inmigrantes, la Carta de Derechos de los Ciudadanos ante la Justicia señala:

«31. El extranjero tiene derecho a ser atendido por todos los que prestan sus servicios en la Administración de Justicia de acuerdo con lo establecido en esta Carta y sin sufrir discriminación alguna por razón de su raza, lengua, religión o creencias, particularmente cuando se trate de menores de edad y conforme a lo dispuesto por los convenios internacionales ratificados por España. • Se garantizará el uso de intérprete cuando el extranjero que no conozca el castellano ni, en su caso, la lengua oficial propia de la Comunidad Autónoma, hubiese de ser interrogado o prestar alguna declaración, o cuando fuere preciso darle a conocer personalmente alguna resolución. 32. Los extranjeros inmigrantes en España tienen derecho a recibir una protección adecuada de la Administración de Justicia al objeto de asegurar que comprenden el significado y trascendencia jurídica de las actuaciones procesales en las que intervengan por cualquier causa. • Los Jueces y Tribunales así como el Ministerio Fiscal velarán en todo momento por el cumplimiento de este derecho».

El Protocolo mencionado al inicio de este apartado prevé: «[...] cada Estado Parte considerará la posibilidad de aplicar medidas destinadas a prever la recuperación física, psicológica y social de las víctimas de la trata de personas, incluso, cuando proceda, en cooperación con organizaciones no gubernamentales, otras organizaciones pertinentes y demás sectores de la sociedad civil, y en particular mediante el suministro de: a) Alojamiento adecuado; b) Asesoramiento e información, en particular con respecto a sus derechos jurídicos, en un idioma que las víctimas de la trata de personas puedan comprender; c) Asistencia médica, psicológica y material; y d) Oportunidades de empleo, educación y capacitación». Aunque es cierto que tales medidas, en general, no requieren en gran medida de las nuevas tecnologías, no es menos cierto que, en estos casos, la adopción de las medidas señaladas puede contribuir, en gran medida, a la disponibilidad de la víctima para colaborar con la Administración de Justicia, evitando situaciones que se producen con demasiada frecuencia de desaparición de víctimas, que no pueden ser

<sup>9</sup> BOE, núm. 296, de 11 de diciembre de 2003.

<sup>10</sup> Medidas parecidas se contienen en el Protocolo contra el tráfico ilícito de migrantes por tierra, mar y aire, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional.

localizadas para emitir su declaración en juicio, lo que, a su vez, conlleva el dictado, en muchos casos, de sentencias absolutorias. Lógicamente, también podría contribuir a disminuir este riesgo la práctica de una declaración anticipada, con presencia del Ministerio Fiscal y todas las defensas y resto de partes, y registrada en soporte videográfico, basándose en el riesgo de desaparición de la víctima para el momento del juicio, teniendo en cuenta su prácticamente nulo arraigo en nuestro país. Porque, no lo olvidemos, el artículo 8 del protocolo promueve la repatriación de las víctimas de trata de personas a sus países de origen. Y, precisamente, el apartado 2 de dicho artículo señala que una de las circunstancias a considerar para adoptar tal repatriación es la relativa al estado del procedimiento.

Lógicamente, en estos casos, y atendida la posible vuelta de la víctima a su país de origen, resulta extremadamente relevante el acceso a los instrumentos, convenios, tratados y formularios relacionados con la cooperación jurídica internacional, así como el uso de medios tecnológicos, como la videoconferencia, para permitir la declaración de las víctimas que hayan regresado a su país de origen.

No olvidemos, tampoco, la prevención contenida en el artículo 7.1 del protocolo: «Además de adoptar las medidas previstas en el artículo 6 del presente Protocolo, cada Estado Parte considerará la posibilidad de adoptar medidas legislativas u otras medidas apropiadas que permitan a las víctimas de la trata de personas permanecer en su territorio, temporal o permanentemente, cuando proceda». Y en el apartado segundo señala que se deben tener en cuenta, a tal efecto, los factores humanitarios y personales. Estas medidas han de ser adoptadas, en su caso, por las autoridades gubernativas o policiales, otro motivo para la necesidad de intercomunicación telemática entre todas las autoridades implicadas en la atención a las víctimas.

#### 15.4. Delitos contra menores

El *Manual sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos para uso de profesionales y encargados de la formulación de políticas*, elaborado conjuntamente por UNODC (Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito) y Unicef, advierte de los riesgos que para el equilibrio psicológico de los niños tiene su intervención en un procedimiento penal: «La revelación de información sobre un niño víctima o testigo de un delito, especialmente en los medios de comunicación, puede tener efectos dramáticos para el niño. En primer lugar, puede poner en peligro la seguridad del niño (véase capítulo IX sobre el derecho a la seguridad). También es posible que le cause una intensa sensación de vergüenza y humillación, o que le desanime a contar lo sucedido e incluso puede infligirle graves daños emocionales. La revelación de información sobre un niño víctima o testigo puede crear tensión en las relaciones del niño con la familia, los compañeros y la comunidad, particularmente en casos de abusos sexuales. En ocasiones cabe la posibilidad incluso de que se produzca estigmatización por parte de la comunidad, lo que agrava la victimización secundaria del niño. En el artículo 8 e) del Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía se dispone que deben adoptarse las medidas necesarias para proteger la intimidad e identidad de los niños víctimas y evitar la inadecuada difusión de información»<sup>11</sup>.

---

<sup>11</sup> Recordemos que el artículo 10.3 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, en su redacción dada por la Ley 26/2015, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, señala: «Las Administraciones Públicas velarán por

Ya se ha hecho referencia, con anterioridad, a la forma legalmente prevista en la ley para la exploración de menores, y cómo esta podía ser sustancialmente mejorada por la utilización de las denominadas cámaras de Gesell. Se trata, ahora, de valorar cómo se puede garantizar el derecho de intimidad de los menores víctimas que deben intervenir como testigos en un procedimiento penal. Ya se ha tratado anteriormente sobre la protección de la intimidad de las víctimas, como concepto muy vinculado también a la protección de su seguridad. Pero, como vemos en el párrafo anterior, esta protección adquiere unos matices específicos cuando afecta a niños.

Las tres directrices específicas que contempla el referido manual, en relación con la protección del derecho a la intimidad son las siguientes:

«26. Deberá protegerse la intimidad de los niños víctimas y testigos de delitos como asunto de suma importancia.

27. Deberá protegerse toda la información relativa a la participación del niño en el proceso de justicia. Esto se puede lograr manteniendo la confidencialidad y restringiendo la divulgación de información que permita identificar a un niño que es víctima o testigo de un delito en el proceso de justicia.

28. Deberán tomarse medidas para proteger al niño de una aparición excesiva en público, por ejemplo, excluyendo al público y a los medios de información de la sala de audiencia mientras el niño presta testimonio, si así lo permite el derecho interno».

La primera medida, para proteger la intimidad de los niños víctimas y testigos de delitos, contemplada en el párrafo 27 de las directrices, es limitar la revelación de información que pueda llevar a la identificación de un niño que intervenga como víctima o testigo en el proceso de justicia. En varios Estados, las autoridades judiciales son responsables de garantizar la confidencialidad de la información relativa a la identidad y el paradero del niño 136, 137, 138. Esta norma es aplicable a los niños víctimas y testigos de delitos, así como a los niños en conflicto con la ley. De hecho, se debería preservar la confidencialidad de todas las víctimas independientemente de su edad, o en relación con ciertas formas de criminalidad, como los delitos sexuales. Limitar la revelación de información protege a las partes implicadas, sea cual sea el medio de la posible revelación: oral, escrito o audiovisual.

En Estados Unidos, por ejemplo, cualquier autoridad que intervenga, por razón profesional, en relación con un procedimiento penal en el que figuren menores de edad como víctima está obligada a mantener todos los documentos que revelen el nombre o cualquier otra información relativa a un niño en un lugar seguro al que no tenga acceso ninguna persona sin razón para conocer su contenido. Y solo puede revelar dicha información a personas que, por su participación en el procedimiento, tengan motivo para conocer dicha información.

**Propuesta 87:** Todos los procedimientos penales en que aparezcan como víctimas o testigos menores de edad han de poder ser protegidos por contraseña, de forma que solo tengan acceso a su contenido los integrantes del juzgado, el Ministerio Fiscal y las partes, a quienes, en todo caso, ante cualquier traslado de dicha

---

los grupos especialmente vulnerables como los menores extranjeros no acompañados, los que presenten necesidades de protección internacional, los menores con discapacidad y los que sean víctimas de abusos sexuales, explotación sexual, pornografía infantil, de trata o de tráfico de seres humanos, garantizando el cumplimiento de los derechos previstos en la ley».

documentación, se les ha de recordar la plena vigencia de la Ley de Protección de Datos, el Estatuto de la víctima, y la imposibilidad legal de utilización de tales datos fuera de los fines propios del procedimiento en el que se han recogido.

**Propuesta 88:** En todo caso, todos los sistemas de gestión procesal han de estar dotados de mecanismos sencillos para garantizar la anonimización de los datos personales, especialmente cuando afecten a menores, que no sean imprescindibles para garantizar el derecho de defensa.

**Propuesta 89:** En casos en que deban intervenir menores de edad víctimas de delitos, especialmente cuando se trate de casos de repercusión mediática, sería conveniente que los gabinetes de prensa de los TSJ recordaran a los medios de comunicación la imposibilidad legal de difundir datos personales de tales menores.

**Propuesta 90:** En el caso de juicios en los que sean víctimas menores, la presencia de periodistas y medios de comunicación en general en la sala de vistas puede ser fuente de angustia y preocupación para los menores. Por ello se propone que en los Palacios de Justicia existan salas de prensa que estén comunicadas mediante circuito cerrado de televisión con la sala de vistas, de forma que la prensa pueda seguir el desarrollo del juicio sin generar un estrés adicional al menor víctima. Ello, como es lógico, siempre y cuando no se ordene la celebración del juicio a puerta cerrada.

El artículo 17 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, en su redacción dada por Ley 26/2015, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, establece los procedimientos a seguir ante actuaciones generadoras de una situación de riesgo para el menor. Se prevén medidas de intervención de la Administración pública competente, en coordinación con centros escolares, servicios sociales y sanitarios y otras entidades colaboradoras. Esa administración competente deberá disponer un proyecto de intervención social y educativo familiar que puede concluir con la declaración de un estado de desamparo, a comunicar al Ministerio Fiscal. Teniendo en cuenta que, en ocasiones, el conocimiento de estas situaciones por las autoridades administrativas puede derivar de una intervención policial o judicial, por noticia de la comisión de presuntos delitos contra menores, es evidente que es un factor añadido a sumar a los argumentos en pro de una plataforma de intercambio telemático de información entre autoridades e instituciones que conozcan de situaciones delictivas que tengan como víctimas a menores de edad. La autoridad judicial puede ser la que inicie la comunicación, pero, a su vez, necesita conocer las resoluciones adoptadas por la autoridad administrativa, ya que, entre otras, pueden suponer la separación del menor de su ámbito familiar. A su vez, las situaciones de desamparo se comunican al Ministerio Fiscal, pudiendo ser una de tales situaciones de desamparo originada por el riesgo para la vida, salud e integridad física del menor, generando la constitución de una tutela.

### 15.5 Delitos de violencia doméstica y violencia sobre la mujer

La preocupación por los graves efectos que en las sociedades modernas producen la violencia doméstica y la violencia sobre la mujer ha llevado a los países de nuestro entorno a adoptar medidas legislativas específicas para proteger a las víctimas de tales formas de violencia, y España no podía ser una excepción en dicho panorama, siendo norma básica de dicha tendencia legislativa la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Como señala el artículo

1.2 de la misma: «Por esta ley se establecen medidas de protección integral cuya finalidad es prevenir, sancionar y erradicar esta violencia y prestar asistencia a las mujeres, a sus hijos menores y a los menores sujetos a su tutela, o guarda y custodia, víctimas de esta violencia».

Los derechos de las mujeres víctimas de esta violencia guardan paralelismo con los reconocidos, con posterioridad, en el Estatuto de la víctima, por lo que, en buena medida, podemos aquí darlos por reproducidos. En esta materia, en los últimos años se ha avanzado mucho, aportando un buen número de recursos y servicios. Se trata, ahora, de analizar si las nuevas tecnologías pueden aportar soluciones eficaces para luchar contra esta delincuencia, y que sean distintas o adicionales a las hasta ahora existentes.

El artículo 18 señala que estas víctimas tienen derecho a recibir plena información y asesoramiento adecuado a su situación personal, a través de los servicios, organismos u oficinas que puedan disponer las Administraciones públicas. Dicha información comprenderá las medidas contempladas en esta ley relativas a su protección y seguridad, y los derechos y ayudas previstos en la misma, así como la referente al lugar de prestación de los servicios de atención, emergencia, apoyo y recuperación integral.

En este aspecto, es plenamente aplicable el conjunto de propuestas relacionadas con el derecho de información que se han formulado anteriormente, y, si cabe, con más intensidad, puesto que estas víctimas presentan necesidades específicas, por la situación de indefensión económica en que suelen quedar en muchas ocasiones, con necesidad de ayudas económicas por parte de las Administraciones, y en ocasiones con necesidad de realojamiento en lugar seguro.

Algo parecido sucede con la asistencia social integral, reconocida en el artículo 19. Al respecto, se resalta un principio al que también hace referencia el Estatuto de la víctima, que es el de coordinación entre todas las instituciones implicadas: «Estos servicios actuarán coordinadamente y en colaboración con los Cuerpos de Seguridad, los Jueces de Violencia sobre la Mujer, los servicios sanitarios y las instituciones encargadas de prestar asistencia jurídica a las víctimas, del ámbito geográfico correspondiente. Estos servicios podrán solicitar al Juez las medidas urgentes que consideren necesarias».

**Propuesta 91:** Esta posibilidad de solicitud de medidas urgentes ha de poder realizarse por vía telemática, a través de la plataforma cuya creación se ha venido defendiendo reiteradamente.

Hay que recordar, además, que esta asistencia social integral se reconoce no solo a las mujeres víctimas del maltrato, sino también, como señala el artículo 19, a «los menores que se encuentren bajo la patria potestad o guarda y custodia de la persona agredida».

En caso de delitos de violencia de género, la notificación de las medidas relativas a la prisión, libertad o la fuga del condenado, así como a la modificación de las medidas cautelares, se notificarán siempre a la víctima, salvo renuncia (art. 7.3 LEVD).

**Propuesta 92:** Los sistemas de gestión procesal, para el caso de marcar un procedimiento como relativo a un delito de violencia sobre la mujer, deben generar, ante cada resolución relativa a la situación personal del investigado, acusado o penado, el recordatorio de la necesidad de notificar dicha resolución a la víctima.

**Propuesta 93:** El sistema de gestión procesal, en casos de violencia sobre la mujer, instruidos por juzgados del mismo nombre, ha de generar, de manera automática, sin necesidad de intervención ulterior, un testimonio de la sentencia para su remisión al juzgado instructor. Lo mismo ha de suceder con la declaración de firmeza de la sentencia y la sentencia de segunda instancia, cuando la misma fuera revocatoria, en todo o en parte, de la sentencia previamente dictada (artículo 789.5 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal).

El artículo 2, primer apartado, letra g), de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita dispone:

«Con independencia de la existencia de recursos para litigar, se reconoce el derecho de asistencia jurídica gratuita, que se les prestará de inmediato, a las víctimas de violencia de género, de terrorismo y de trata de seres humanos en aquellos procesos que tengan vinculación, deriven o sean consecuencia de su condición de víctimas, así como a los menores de edad y las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental cuando sean víctimas de situaciones de abuso o maltrato.

Este derecho asistirá también a los causahabientes en caso de fallecimiento de la víctima, siempre que no fueran partícipes en los hechos.

A los efectos de la concesión del beneficio de justicia gratuita, la condición de víctima se adquirirá cuando se formule denuncia o querrela, o se inicie un procedimiento penal, por alguno de los delitos a que se refiere esta letra, y se mantendrá mientras permanezca en vigor el procedimiento penal o cuando, tras su finalización, se hubiere dictado sentencia condenatoria. El beneficio de justicia gratuita se perderá tras la firmeza de la sentencia absolutoria, o del sobreseimiento definitivo o provisional por no resultar acreditados los hechos delictivos, sin la obligación de abonar el coste de las prestaciones disfrutadas gratuitamente hasta ese momento.

En los distintos procesos que puedan iniciarse como consecuencia de la condición de víctima de los delitos a que se refiere esta letra y, en especial, en los de violencia de género, deberá ser el mismo abogado el que asista a aquélla, siempre que con ello se garantice debidamente su derecho de defensa».

**Propuesta 94:** Dada la inmediatez que exige la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita, en la designación del abogado que asuma la defensa y asesoramiento jurídico gratuitos de la mujer víctima, es del todo exigible una comunicación telemática entre los juzgados y los respectivos colegios de abogados, a fin de hacer efectiva dicha designación, de forma inmediata y sin dilaciones.

El artículo 544 *ter* de la Ley de Enjuiciamiento Criminal regula la denominada orden de protección, instrumento jurídico-procesal concebido para dar un amplio estatuto de protección a las víctimas de violencia doméstica: «El Juez de Instrucción dictará orden de protección para las víctimas de violencia doméstica en los casos en que, existiendo indicios fundados de la comisión de un delito o falta contra la vida, integridad física o moral, libertad sexual, libertad o seguridad de alguna de las personas mencionadas en el artículo 173.2 del Código Penal, resulte una situación objetiva de riesgo para la víctima que requiera la adopción de alguna de las medidas de protección reguladas en este artículo».

Aunque la petición la puede formular y presentar directamente la víctima, tanto ante la autoridad judicial como ante el Ministerio Fiscal o las fuerzas y cuerpos de seguridad, el párrafo segundo del apartado tercero del mencionado artículo confiere iniciativa de

formular la petición a los servicios sociales, Oficinas de Atención a la Víctima, o instituciones asistenciales dependientes de las Administraciones públicas. Al respecto, se indica: «Los servicios sociales y las instituciones referidas anteriormente facilitarán a las víctimas de la violencia doméstica a las que hubieran de prestar asistencia la solicitud de la orden de protección, poniendo a su disposición con esta finalidad información, formularios y, en su caso, canales de comunicación telemáticos con la Administración de Justicia y el Ministerio Fiscal».

Sin duda alguna, este párrafo es un argumento más en pro de la propuesta formulada de disponer de una aplicación informática o de una plataforma informática conjunta que permita la rápida interacción entre todas las autoridades e instituciones implicadas en la atención a las víctimas. Como se ha venido indicando, de forma reiterada, la autenticación e identificación del ciudadano, no dotado de firma electrónica, puede hacerse por el funcionario que lo atiende, mediante el empleo de la firma electrónica de que esté dotado, pudiendo de esta forma cumplimentar y enviar desde los servicios e instituciones a que se ha hecho referencia.

**Propuesta 95:** Sin perjuicio de la convocatoria de las partes y Ministerio Fiscal a la audiencia prevista en el artículo 544 *ter*, por el medio más rápido posible, resulta conveniente la utilización del sistema de envío de mensajes SMS disponible en el Punto Neutro Judicial, a fin de ratificar a las partes dicha convocatoria.

**Propuesta 96:** De estar disponible la plataforma o aplicación informática tantas veces indicada, la orden de protección adoptada podría ser registrada en la misma, para quedar a disposición inmediata de las autoridades e instituciones encargadas de su aplicación, ya que, como señala el artículo 544 *ter* 5, último párrafo, la orden de protección podrá hacerse valer ante cualquier autoridad y Administración pública. Y, como indica también el apartado 8 del mismo artículo: «La orden de protección será notificada a las partes, y comunicada por el Secretario judicial inmediatamente, mediante testimonio íntegro, a la víctima y a las Administraciones públicas competentes para la adopción de medidas de protección, sean éstas de seguridad o de asistencia social, jurídica, sanitaria, psicológica o de cualquier otra índole». Precisamente, a continuación, se indica: «A estos efectos se establecerá reglamentariamente un sistema integrado de coordinación administrativa que garantice la agilidad de estas comunicaciones». Esta previsión reglamentaria es concluyente en favor de la propuesta repetidamente defendida de una aplicación o plataforma informática común que permita la plena interoperabilidad entre todas las autoridades e instituciones implicadas en la atención a las víctimas. Y es que no cabe un sistema más integrado de coordinación administrativa que el indicado. Y no olvidemos que, además, la DA 1.<sup>a</sup> del Real Decreto 95/2009, de 6 de febrero, por el que se regula el Sistema de registros administrativos de apoyo a la Administración de Justicia establece: «Los secretarios de los juzgados y tribunales comunicarán las órdenes de protección de las víctimas de violencia doméstica que se adopten y sus respectivas solicitudes, mediante testimonio íntegro, a aquel o aquellos puntos de coordinación designados por la comunidad autónoma correspondiente, que constituirán el canal único de notificación de estas resoluciones a centros, unidades, organismos e instituciones competentes en materia de protección social en relación con estas víctimas, de acuerdo con lo establecido en el apartado 8 del artículo 544 *ter* de la Ley de Enjuiciamiento Criminal». Y, para rematar, concluye: «La comunicación del secretario judicial se

remitirá en un plazo nunca superior a 24 horas desde su adopción, por vía telemática o electrónica o, en su defecto, por medio de fax o correo urgente». Las razones de urgencia explican esos términos tan perentorios, pero es necesario disponer de la vía telemática que lo haga posible, lo que, sin duda alguna, se conseguiría con la aplicación propugnada.

**Propuesta 97:** Sin perjuicio de la convocatoria de las partes y Ministerio Fiscal a la audiencia prevista en el artículo 544 *ter*, por el medio más rápido posible, resulta conveniente la utilización del sistema de envío de mensajes SMS disponible en el Punto Neutro Judicial, a fin de ratificar a las partes dicha convocatoria.

**Propuesta 98:** Sin duda alguna, la mejor y más eficaz defensa de los intereses de las víctimas aconseja, sin demora alguna, dar cumplimiento a la disposición final tercera del Real Decreto 95/2009, del SIRAJ, que establece: «El Ministerio de Justicia y las comunidades autónomas con traspasos recibidos en materia de Justicia deberán realizar las modificaciones oportunas en los respectivos sistemas de gestión procesal para que la transmisión de la información prevista en el artículo 13.2 del presente real decreto tenga lugar en el plazo máximo de dieciocho meses, a partir de la entrada en vigor del presente real decreto». Se preveía un plazo de adaptación de 18 meses, y han pasado casi diez años, y seguimos en la misma situación, obligando a una alimentación manual de datos que ya constan en el sistema de gestión procesal, y que han de reproducirse de nuevo en el SIRAJ, con el riesgo de comisión de errores, olvidos, etc., de los que el perjudicado será la víctima, por no hablar de las muchas horas de dedicación que exige dicha introducción manual de datos, horas que podrían ser empleadas más provechosamente para avanzar en la tramitación de procedimientos. Imaginemos la diferencia entre la situación actual y la que se defiende obtener con nuestras propuestas. Ahora, se dicta una orden de protección, y se debe expedir un muy elevado número de comunicaciones a diversas instituciones, autoridades, servicios, y anotar finalmente en el SIRAJ. En un futuro, simplemente, se debería elegir, en el sistema de gestión procesal, qué autoridades e instituciones van a tener acceso a la orden de protección, y desde el mismo sistema de gestión procesal se daría traslado al SIRAJ.

La evaluación de las necesidades de la víctima, que supone una necesidad importante en cualquier caso, se convierte en crucial en los supuestos de violencia sobre la mujer, ante las características específicas que presentan: convivencia con el agresor (con la posibilidad de dependencia económica e incluso psicológica del mismo), posibilidad de necesidad de ayudas económicas urgentes, posibilidad de alojamiento alternativo, riesgo cierto en muchos casos de reproducción de las agresiones, y, por tanto, riesgo evidente para la seguridad de la víctima, etc. Por ello, la conveniencia de un instrumento específico estandarizado para la evaluación de las necesidades de la víctima adquiere, en estos casos, una relevancia decisiva. A título de ejemplo puede indicarse el denominado «Instrument d'avaluació de les necessitats de les víctimes de violència en l'àmbit familiar» (Instrumento de evaluación de las necesidades de las víctimas de violencia en el ámbito familiar), elaborado por el Área de Reparación y Atención a la Víctima del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya. El instrumento permite detectar las áreas de mayor vulnerabilidad de la víctima, y a partir de aquí ha de servir para definir el plan de trabajo y ayudar a decidir la intervención por parte de las OAV. Las fases de intervención y aplicación del instrumento pasan por la exploración del caso, y registro de la información, obtención de la puntuación resultante, en función de los baremos que se fijan, valoración del resultado, valoración de la complejidad del

caso, definición del nivel de seguimiento y registro del nivel de seguimiento. La valoración se efectúa sobre una parrilla-formulario estandarizado y homologado, con base en una serie de indicadores predefinidos, cuyos resultados se trasladan a una base de datos. El instrumento es contrastado mediante un programa estadístico específico, para detectar su grado de fiabilidad, que indica un alto nivel de concordancia en las valoraciones de los técnicos<sup>12</sup>.

**Propuesta 99:** Establecer un instrumento estandarizado como el descrito, que se facilite a todas las OAV, para valorar de forma homogénea las necesidades de las mujeres víctimas de violencia.

**Propuesta 100:** Establecer un instrumento estandarizado para diseñar el plan de seguimiento derivado de la aplicación del instrumento antes mencionado, con el fin de determinar:

- Las actuaciones que los profesionales de las OAV han de realizar con dichas víctimas, en función de los indicadores contemplados en el instrumento.
- La temporalidad para llevar a cabo las actuaciones, es decir, el margen de tiempo necesario para completar las intervenciones necesarias.
- La temporalidad con la que se debe volver a administrar el instrumento o reevaluar el caso.<sup>13</sup>

**Propuesta 101:** Grabación y difusión de vídeos informativos, dirigidos a mujeres víctimas de violencia, para darles a conocer cuestiones prácticas en relación con este tipo de violencia, así como los derechos de las víctimas y cómo hacer frente a las situaciones en que se encuentran, grabaciones de mujeres que cuenten su experiencia sobre cómo han superado esas situaciones, etc.

Lo cierto, como ya se ha indicado anteriormente, es que existe una amplia multiplicidad de recursos al alcance de las mujeres que son víctimas de actos de violencia. La página <http://www.violenciagenero.igualdad.mpr.gob.es/> es un buen ejemplo de ello. En el apartado «recursos» nos podemos encontrar: la referencia a la línea telefónica 016, o su versión *online*, la APP LIBRES (pensada en un sentido similar al de la propuesta anteriormente efectuada), el servicio ATENPRO, de atención las 24 horas del día y los 365 días del año, que dispone de un protocolo de actuación, que prevé que el personal del centro dé una respuesta adecuada a la crisis planteada (servicio al que pueden adherirse las entidades locales), y con disponibilidad de un módulo de teleasistencia a

---

<sup>12</sup> Véase «Instrument d'avaluació de les necessitats de les víctimes de violència en l'àmbit familiar», publicado por el Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, abril de 2016.

<sup>13</sup> Véase «Pla de seguiment amb víctimes de violència en l'àmbit familiar», del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, octubre de 2017.

personas sordas; existe también un enlace a una web de recursos (<https://wrap.igualdad.mpr.gob.es/recursos-vdg/search/Search.action>), que muestra los recursos disponibles en caso de violencia más próximos a su ubicación, y el apartado «Otros Recursos», que contiene, en este momento, la *Guía práctica para el asesoramiento legal a las víctimas de violencia de género*.

Se ha dejado para lo último la referencia a otro recurso, el apartado «Dispositivos para el control telemático de medidas y penas de alejamiento». Como en él se indica, permite verificar el cumplimiento de las medidas y penas de prohibición de aproximación a la víctima impuestas en los procedimientos que se sigan por violencia de género en los que la autoridad judicial acuerde su utilización. El sistema proporciona, además, información actualizada y permanente de las incidencias que afecten al cumplimiento o incumplimiento de las medidas o penas, así como de las posibles incidencias, tanto accidentales como provocadas, en el funcionamiento de los dispositivos electrónicos utilizados.

Se explica en dicho apartado que los dispositivos que componen el sistema de seguimiento son los siguientes:

— Dispositivos para el inculpado/condenado:

Transmisor de radiofrecuencia (RF): el transmisor de radiofrecuencia es un brazalete de pequeñas dimensiones y ligero que emite una señal de radiofrecuencia que es recibida por la unidad 2Track (tanto del propio inculpado/penado como de la víctima), y que incorpora unos sensores que permiten detectar su manipulación o rotura, así como la ausencia de contacto con la piel del usuario.

Unidad 2track: la unidad 2Track es un dispositivo de localización GPS que incorpora las funcionalidades básicas de un teléfono móvil (comunicación de voz y datos —SMS y GPRS—), además de la recepción de la señal de RF emitida por el transmisor de RF.

— Dispositivo para la mujer:

Unidad 2track: prácticamente igual a la unidad 2Track que porta el inculpado/condenado, incorpora una antena exterior de radiofrecuencia (RF) que permite detectar la señal de radiofrecuencia del transmisor de RF del inculpado/condenado.

Corresponde a la autoridad judicial acordar que la medida o pena de prohibición de aproximación impuesta en el procedimiento que se siga por violencia de género sea controlada por este sistema.

La tecnología en la que se basa el sistema en la actualidad aconseja tener en cuenta las siguientes cuestiones:

— La distancia de alejamiento aconsejable para que el Sistema sea eficaz debe ser, al menos, de 500 metros: el dispositivo de posicionamiento GPS (denominado 2Track) que porta la víctima se encuentra vinculado a un brazalete que porta el inculpado/condenado y que emite una señal de radiofrecuencia permanentemente que es recibida por el dispositivo de posicionamiento de la víctima; el dispositivo de la víctima recibe una señal de alarma cuando el dispositivo que porta el inculpado/condenado se encuentra incluso a una distancia de 500 metros, en condiciones óptimas.

— Cada pareja de dispositivos que porta el inculpado/condenado únicamente puede asociarse a una víctima: por las características técnicas de los dispositivos de

seguimiento telemático, es necesario instalar al inculpado/condenado un dispositivo de localización GPS y un brazalete de radiofrecuencia, por cada una de las personas respecto de las que se pretenda verificar la medida/pena de alejamiento.

— El sistema permite configurar en los dispositivos cuantas zonas de exclusión fijas se estime necesario, es decir, realizar el seguimiento de la prohibición de aproximación a distintas ubicaciones físicas (p. ej., domicilio, lugar de trabajo, centro escolar, término municipal íntegro, etc.).

— El buen funcionamiento de los dispositivos precisa la necesaria colaboración tanto de la víctima como del inculpado/condenado: las características técnicas de los dispositivos del sistema requieren de la comprensión de su funcionamiento, así como de su colaboración, tanto en el uso adecuado y conservación de los dispositivos como en la gestión de los eventos (alertas y alarmas) que puedan producirse.

La resolución judicial que acuerde que la medida o pena de prohibición de aproximación a la víctima impuesta sea controlada por el sistema se comunica al Centro de Control COMETA, con la finalidad de que este pueda dar de alta en el sistema todos los datos necesarios y proceder a la instalación de los dispositivos.

La colocación del dispositivo al inculpado/condenado se realiza en sede judicial, una vez que la medida le haya sido notificada y en el plazo acordado por la autoridad judicial.

A tal fin debe tenerse en cuenta que la oficina judicial comunicará la resolución de inmediato y dentro del plazo máximo de 24 horas a las fuerzas y cuerpos de Seguridad y a los puntos de recepción centralizada designados en cada territorio, y que en el plazo máximo de 24 horas desde que el Centro de Control COMETA reciba la comunicación de la resolución el personal de la empresa instaladora procederá a la instalación de los dispositivos.

En el supuesto de que en la resolución judicial se fijen la fecha y hora de la instalación, debe tenerse en cuenta que deberá comunicarse al Centro de Control COMETA con una antelación mínima de 24 horas respecto del momento previsto para la instalación.

Una vez instalados los dispositivos, los avisos que genera el sistema son de dos tipos: alarma y alerta, graduados de mayor a menor riesgo.

Los motivos por los que se generan avisos pueden ser los siguientes:

- Entrada en zona de exclusión fija: el inculpado/condenado ha entrado en una de las zonas de exclusión que la autoridad judicial ha establecido; es decir, la distancia de la posición del inculpado/condenado con respecto a los lugares concretos a los que se le prohíbe aproximarse (lugar de trabajo, domicilio, colegio, término municipal, etc.) fijados en la resolución judicial es menor que la establecida en dicha resolución judicial.
- Entrada en zona de exclusión móvil: la distancia de la posición del inculpado/condenado con respecto a la víctima es menor que la establecida en la resolución judicial como distancia a la que se le prohíbe aproximarse.
- Detección de la señal rf por la unidad 2track de la víctima: el dispositivo de localización de la víctima detecta dicha señal de radio frecuencia, lo que supone que el inculpado/condenado se encuentra (en condiciones óptimas) a menos de 500 m de la víctima.

- Rotura de la unidad 2track–Brazaletes: el dispositivo de localización del inculpado/condenado o su brazaletes (transmisor de radiofrecuencia) se han roto o han sido manipulados.
- Batería baja de la unidad 2track–Brazaletes: el dispositivo de localización del inculpado/condenado o su brazaletes se están quedando sin batería.
- Presión del botón de pánico: la víctima ha generado una alerta de pánico desde su dispositivo de localización. Automáticamente, además de la entrada del evento en el sistema, se establece una llamada de voz con el centro de control para verificar el motivo.
- Entrada en zona de proximidad: el inculpado/condenado se encuentra en una zona próxima a una de las zonas de exclusión fijas que la autoridad judicial ha establecido o a la víctima.
- Separación brazaletes–Unidad 2track: el brazaletes que porta el inculpado/condenado se ha distanciado unos metros con respecto a su dispositivo de localización GPS.

A efectos de los avisos por proximidad que genera el sistema, es importante que el órgano judicial comunique al Centro de Control COMETA cualquier resolución que excepcionalmente pueda dar lugar a que el inculpado/condenado y la víctima coincidan en un mismo lugar (p.ej., citaciones judiciales) o a que el inculpado/condenado entre en la zona de exclusión (p.ej., autorización para citas periódicas o puntuales en algún servicio médico, etc.).

Cuando se produce una alarma, el Centro de Control COMETA realiza las comunicaciones previstas en el protocolo de actuación para cada tipo de alarma y, además, elabora un informe que será remitido a la unidad policial responsable de la protección de la víctima, a la autoridad judicial y al Ministerio Fiscal.

Los informes se remiten el primer día laborable tras la alarma.

El sistema se halla, pues, notablemente protocolizado, pero se podría decir que, así como este recurso es suficientemente conocido en fase instructora, no lo es tanto en fase ejecutora, ya que son muy infrecuentes las resoluciones que acuerdan que las penas de alejamiento sean controladas por el sistema (tal vez por el hecho de que dicha pena se ejecuta simultáneamente, en general, con penas de prisión).

**Propuesta 102:** Que la explicación sobre este recurso disponible para su aplicación por juzgados y tribunales esté también disponible, de forma expresa y destacada, en la web del Consejo General del Poder Judicial, ya que es la autoridad judicial quien puede disponer su uso. Ello generaría un mayor conocimiento, y, probablemente, una mayor utilización, lo que, a su vez, implicaría la necesidad, seguramente, de aumentar el número de sistemas disponibles.

**Propuesta 103:** El sistema genera alarmas y alertas diversas, como hemos visto, ante las cuales el equipo COMETA comunica la incidencia a las fuerzas y cuerpos de seguridad. Por lo tanto, en situación de riesgo extremo para la víctima, ésta depende, en buena medida, de la rapidez en el despliegue policial. Por ello tal vez podría valorarse si el dispositivo de unidad 2Track de la víctima, al pulsar el botón del pánico, no solo generara un aviso para el equipo COMETA y, por tanto, para las fuerzas y cuerpos de seguridad, sino también una alarma acústica de gran

intensidad y potencia. Sin duda alguna, en muchos casos, disuadiría al agresor de emprender cualquier acción, ante la posible llegada de auxilio para la víctima por parte de personas que se hallen en las cercanías. Entendemos que, sin duda, la molestia generada por la alarma acústica se puede ver perfectamente compensada por la seguridad y tranquilidad dadas a la víctima.

#### 15.6. Delitos con múltiples víctimas

Un supuesto muy específico es el de los sucesos en que se producen una multiplicidad de víctimas. La complejidad derivada no es producto de la dificultad procesal, sino más bien es organizativa. La tradicional tramitación consecutiva y acumulativa de los procedimientos penales puede generar una extraordinaria confusión, al mezclarse, sin solución de continuidad, documentos y resoluciones correspondientes a víctimas distintas, lo que acarrea una enorme dificultad de control.

Algunos sucesos recientes de nuestra historia judicial contribuyeron a crear una conciencia de la necesidad de gestionar los procedimientos de otra manera. En concreto, fueron los atentados terroristas del 11 de marzo de 2004 y el accidente aéreo ocurrido en agosto de 2008. De dichas experiencias surgió la convicción de la necesidad incluso de adoptar medidas normativas para mejorar la actuación y coordinación de los profesionales implicados en atender dichos sucesos, dando lugar a la aprobación del Real Decreto 32/2009, de 16 de enero, por el que se aprueba el protocolo nacional de actuación Médico-forense y de Policía científica en sucesos con víctimas múltiples, que creó, además, la Comisión Técnica Nacional para Sucesos con Víctimas Múltiples.

El protocolo de actuación será de aplicación obligatoria a los siguientes órganos y unidades: a) el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses, b) los Institutos de Medicina Legal sobre los que las comunidades autónomas no hayan asumido competencias y c) las unidades de policía judicial orgánicamente dependientes del Ministerio del Interior. El protocolo será de aplicación a los Institutos de Medicina Legal y a las unidades de Policía judicial orgánicamente dependientes de las comunidades autónomas cuando estas lo asuman voluntariamente.

Se remarcaba que la finalidad del protocolo consiste en regular la asistencia técnica a los jueces y tribunales para la identificación de los cadáveres, y la determinación de las causas y circunstancias de la muerte en este tipo de situaciones. Dicha comisión ha aprobado una *Guía para la intervención e identificación de las víctimas* y una *Guía de intervención en sucesos con víctimas múltiples*, y el real decreto, un conjunto de anexos con la finalidad de establecer un tratamiento homogéneo y normalizado de dichos sucesos: formularios de levantamiento de cadáveres o restos humanos, acta de relación de restos humanos, acta de relación de objetos, acta de traslado al depósito, formulario del área de depósito de cadáveres y restos humanos, formulario de cadáveres identificados dactilamente, formulario de cadáveres sin identificar dactilamente, recomendaciones para la recogida y remisión de muestras con fines de identificación genética, formularios para la toma de muestras *postmortem* de ADN, y formularios oficiales de familiares disponibles para la toma de ADN, y formulario para la toma de muestras de referencia de ADN de los familiares. No hay, en cambio, formularios para las autopsias, al entender que es una actividad exclusiva del médico forense. En todo caso, el artículo 17 sí detalla las actuaciones que comprende la realización de la autopsia: preparación del cadáver, estudio radiológico, examen externo, examen odontológico, examen interno, y recogida de muestras de ADN.

Se recomienda, además, el uso de diversas guías relativas a la gestión de cadáveres en situaciones de desastre o para su identificación.

Producido y comprobado el suceso, se pone en conocimiento de la autoridad judicial, que lo comunicará al médico forense de guardia y este, al director del Instituto de Medicina Legal correspondiente, que actuará como coordinador de las actuaciones forenses. El director del Instituto de Medicina Legal y el responsable de las fuerzas y cuerpos de seguridad, previa comunicación a la autoridad judicial competente, si lo consideran adecuado, acordarán de inmediato la aplicación de este protocolo. Una vez personada la autoridad judicial se inicia la inspección ocular técnico-policial del lugar, y el inicio de los trabajos para la identificación de las víctimas.

Con los formularios referenciados se cubre el área de actuación de los equipos de Policía científica y médicos forenses: recogida de los cadáveres o de restos humanos, recopilación de objetos recogidos, acta de traslado de dichos cuerpos al depósito de cadáveres, entrada en dicho depósito, mientras que los restantes formularios, recogidos en los anexos del ya citado protocolo, sirven para el posterior trabajo de identificación de los cadáveres o restos recogidos. Se distingue entre los que pueden ser objeto de identificación mediante huellas y los que no. Respecto a estos últimos, se toman muestras para análisis de ADN, se identifican familiares del supuesto fallecido, para tomarles muestras de ADN, y compararlas con las del cadáver. El Instituto de Medicina Legal debe tener previstos medios para el transporte de los cadáveres, y lugar para su depósito, si resultara insuficiente el propio Instituto de Medicina Legal.

Una vez finalizada la autopsia, si el cadáver ha sido identificado, la entrega de cadáveres a familiares o personas allegadas se realizará cuando lo autorice la autoridad judicial competente, una vez que los cadáveres estén plenamente identificados y el dictamen de identificación por cadáver haya sido remitido a dicha autoridad judicial.

**Propuesta 104:** Los sistemas de gestión procesal han de permitir el registro de una pieza separada por víctima, pieza separada que se debe numerar, e identificar por dicho número y la identidad de la víctima, o el carácter de no identificado, según proceda. Además, se ha de disponer de la posibilidad de generar un índice de piezas separadas de víctimas, de forma que se pueda obtener fácil y rápidamente la localización de cualquiera de ellas. Pensemos que, por la propia naturaleza de estos hechos, el volumen de piezas separadas puede ser muy elevado, por lo que un criterio de orden y organización es fundamental. La agrupación por piezas separadas permitirá, además, agrupar toda la documentación y resoluciones relativas a cada víctima en su propia pieza separada, por lo que resultará muy clara su tramitación, así como determinar qué diligencias se hallen pendientes. Debemos tener presente que también hemos de considerar como víctimas a quienes sufran daños materiales como consecuencia del suceso, no únicamente a quienes sufren daños personales.

**Propuesta 105:** Los sistemas de gestión procesal han de permitir obtener una ficha de cada pieza separada, en la que consten las diligencias que se deben practicar, a fin de ir marcando, en su caso, las ya practicadas. Ello facilitaría enormemente la gestión de cada pieza separada: identificación del cadáver, autopsia, licencia de entierro, constancia del lugar de entierro, inscripción en el Registro Civil, análisis toxicológico, resultados de pruebas de ADN, ofrecimiento de acciones a familiares, o a la propia víctima, en caso de no haber fallecido en el suceso, indicación de si se

constituye o no como parte, identificación de los profesionales que, en su caso, asumen su defensa y representación, informes médicos de seguimiento, informes médicos de curación definitiva y fijación de secuelas, aportación de documentación sobre gastos funerarios, de medicinas, o de cualquier otro tipo derivados del suceso, etc.

**Propuesta 106:** La comunicación del equipo técnico forense que sobre el terreno está realizando autopsias e identificando cadáveres acerca de la conclusión de los trabajos de identificación de un cuerpo y la realización de la autopsia del mismo debe poder remitirse al juzgado por vía telemática, a fin de incorporarla a la pieza separada que se abra para dicha víctima. De la misma manera, la autorización judicial para la entrega del cuerpo a la familia (art. 22.1) se ha de poder comunicar también telemáticamente. De la misma forma y por la misma vía se ha de poder comunicar a la autoridad judicial la finalización de la autopsia de aquellos cadáveres que no hayan sido identificados, o cuya identificación se presuma difícil (art. 22.2), a fin de que dicha autoridad judicial acuerde lo que estime oportuno sobre el traslado a otros lugares de depósito, o su enterramiento, que también ha de poder comunicarse por vía telemática. Dichas comunicaciones se han de realizar a través del centro de integración de datos (art. 37).

**Propuesta 107:** La remisión del acta de recogida de objetos que porten los cadáveres, su depósito, y, en su caso, su entrega a los familiares, también ha de poder remitirse por vía telemática al juzgado, con identificación del cadáver al que hacen referencia (art. 23).

El artículo 37 prevé que el centro de integración de datos solicite el desplazamiento de funcionarios de la Administración de Justicia al referido centro, sin indicar con qué objetivo, aunque se entiende que es para esa labor de coordinación, pudiendo ser, en su caso, a través de ellos, como se remitan al juzgado las comunicaciones a las que se ha hecho referencia con anterioridad. De hecho, el protocolo del CGPJ de actuación judicial en supuestos de grandes catástrofes (art. 7.e), que se analizará más adelante, prevé la constitución de oficinas judiciales *in situ* para «cumplir la totalidad del proceso documental que requiera la toma de datos, identificación, permisos de traslado, de inhumación o incineración de cadáveres, ofrecimiento de acciones, recepción de denuncias, y cuantas otras hayan de adoptarse».

Con todas las actuaciones hasta ahora analizadas es cierto que se ha cubierto, de forma muy metódica y organizada, el inicio del procedimiento, pero, precisamente, es tan solo eso, el inicio, y queda aún un largo trayecto procesal por delante. Como ya se ha indicado, en una propuesta anterior, es fundamental poder disponer de una pieza separada para cada víctima, de forma que se guarde en ella la documentación referida a la misma, y se dicten en ella las resoluciones que correspondan en relación con dicha víctima: licencia para el entierro, entrega del cuerpo a los familiares, ofrecimiento de acciones a los mismos, seguimiento de su curación, en caso de no fallecimiento, aportación de documentación diversa, constitución como parte, etc. El poder disponer de una pieza en la que, además, se disponga de una relación de las diligencias necesarias en relación con dicha víctima ha de permitir una gestión muy eficaz de cada pieza, al tener rápidamente constancia de qué diligencias se han practicado ya, y cuáles están aún pendientes.

Junto con el protocolo de actuación antes examinado, debemos tener también en cuenta el Protocolo de actuación judicial en supuestos de grandes catástrofes, aprobado por el Pleno del Consejo General del Poder Judicial en su reunión del día 23 de noviembre de 2011. El protocolo distingue tres niveles, en función del territorio afectado, desde el más leve (nivel 1), que no supera el ámbito de una comunidad autónoma, a nivel más grave (3), que afecta a todo el territorio nacional.

Tras el conocimiento de la existencia de la situación catastrófica, se procede a la constitución de una comisión judicial de crisis, unidad organizativa a la que corresponden el análisis de la situación, la planificación de la toma de decisiones y la adopción de las medidas de coordinación con las autoridades y agentes de las Administraciones públicas actuantes.

La CJC acordará la conformación de los equipos de guardia que se estimen necesarios para atender al siniestro. A tal efecto, conformará los equipos de guardia adicionales que sean necesarios, mediante llamamientos sucesivos de jueces de guardia y de los correspondientes funcionarios.

**Propuesta 108:** Cada uno de los integrantes de la CJC ha de disponer, convenientemente almacenados, de los números de teléfono del personal del que es responsable: jueces, letrados de la Administración de Justicia, fiscales, médicos forenses, así como deberá tener identificada a la persona o personas que actuarán en representación de la Administración prestacional competente. La vía telefónica, por su inmediatez, ha de ser la forma de comunicación de esa necesidad de incorporación. Por tanto, se deberá disponer, por cada autoridad, de una base de datos, constantemente actualizada, de los teléfonos de las personas a quienes pueda tener que convocar, así como, en su caso, de los equipos de guardia de reserva (apartado 15.1).

**Propuesta 109:** Se debe tener prevista la situación de los partidos judiciales con juzgado único o con un número de juzgados reducido que no permita atender el volumen que suponga un suceso con múltiples víctimas. Por ello es conveniente que cada autoridad de la CJC tenga dictadas disposiciones (acuerdos, circulares, instrucciones, etc.) que prevean la llamada a equipos de guardia de partidos judiciales limítrofes.

**Propuesta 110:** Establecer un instrumento estandarizado para solicitar, de forma telemática, a la Administración prestacional competente, los vehículos de incidencias que se estimen necesarios (punto 7.c).

**Propuesta 111:** Disponibilidad, al menos en los partidos judiciales de cierta envergadura, de equipos informáticos completos, debidamente preparados y configurados, para el caso de constitución de una oficina judicial *in situ* (punto 7.e). En todo caso, algo semejante debe tenerse en cuenta en caso de constitución de un puesto de mando avanzado (apartado 13.1), distinto de la oficina judicial *in situ*.

**Propuesta 112:** Conexión telemática e inmediata entre el juzgado de guardia y la oficina de prensa del Tribunal Superior de Justicia respectivo.

**Propuesta 113:** Tener prevista la instalación de líneas de teléfono adicionales en el juzgado de guardia. Si se dispone de más equipos de guardia, y se atiende un suceso con múltiples víctimas, es lógico suponer que el número de llamadas que se

deberán hacer o que se recibirán puede ser muy elevado, e imposible de asumir por las líneas telefónicas habituales, que se pueden colapsar con facilidad.

En todo caso, las actuaciones hasta ahora referenciadas son las diligencias iniciales de un procedimiento que se puede alargar durante bastante tiempo, por la complejidad que supone, y que no termina con esas primeras diligencias. Evidentemente, la configuración de piezas separadas, una por cada víctima, puede suponer una agilización importante, ya que se agrupa en cada pieza todo lo relativo a una víctima concreta, sin dar lugar a la tradicional acumulación sucesiva de actuaciones referidas a distintas víctimas. La tramitación por medio de un expediente judicial electrónico puede también suponer una notable ventaja. Por ejemplo, al dar traslado a las partes para calificación, se puede hacer de forma telemática y con un solo envío. Mientras que, de tramitarse aún en papel, como sucede en algunas CC.AA., la complejidad organizativa es muy superior.

**Propuesta 114:** Los sistemas de gestión procesal han de permitir la obtención de un índice documental, de forma cronológica, tanto de la causa principal como de las piezas separadas, a ser posible automatizado en cuanto a los acontecimientos generados por el sistema de gestión procesal, de forma que solo sea necesario añadir en el índice la referencia a escritos y documentos presentados por las partes, o recibidos de terceros.

**Propuesta 115:** Los sistemas de gestión procesal han de recordar, al crear nuevos acontecimientos, la necesidad de iniciar un nuevo volumen cuando alcance un número de folios de entre 200 y 250.

**Propuesta 116:** Para los sistemas de gestión procesal que aún tramiten en soporte papel, para un correcto manejo y tramitación de la causa, es aconsejable abrir piezas procedimentales distintas de las piezas procesales separadas en un sentido estricto. Dichas piezas procedimentales tendrían como objeto documentar actuaciones y unir documentos de mero trámite, como, por ejemplo, traslados de escritos, notificaciones, citaciones, piezas de tramitación de recursos, acuses de recibo de notificaciones, unión de exhortos reportados sin cumplimentar, etc. Dichas piezas procedimentales deberían mencionarse en los índices que se elaboren en la causa principal o separada, a modo de anexos<sup>14</sup>.

**Propuesta 117:** En caso de tramitarse en papel, son necesarios equipos de digitalización de la documentación, para cuando sea necesario dar traslado de las actuaciones a las partes, o cuando sea preciso tramitar un recurso a un tribunal superior.

**Propuesta 118:** En la ejecución de sentencias con múltiples víctimas sería muy conveniente poder disponer, en la aplicación de gestión de la cuenta de consignaciones, de la posibilidad de registrar, en la cuenta expediente de dicha ejecutoria, la suma fijada para cada víctima, y poder ir registrando las sumas abonadas a cada una de ellas, y, por tanto, las sumas también pendientes para cada una. Son operaciones en las que los letrados de la Administración de Justicia han de invertir muchas horas, máxime cuando hay un número elevado de víctimas o perjudicados.

---

<sup>14</sup> Véase la *Guía práctica de actuación en la tramitación de causas complejas por corrupción*, aprobada por el CGPJ.

**Propuesta 119:** Disponibilidad, en la aplicación de gestión de las cuentas de consignación, de una calculadora de distribución proporcional de indemnizaciones. Es un supuesto que se produce con frecuencia en la jurisdicción penal, y más probable aún en casos con múltiples víctimas, donde las indemnizaciones consignadas no sean suficientes para obtener el resarcimiento total fijado en sentencia. Por ello sería muy conveniente disponer de una calculadora que, introduciendo la suma consignada, y la cantidad fijada para cada víctima, haga el cálculo para distribuir la suma consignada en proporción a lo que corresponda a cada víctima.

