

## ESTUDIOS

El impacto de una victimización se traduce en un daño físico, material y/o psicológico. Las víctimas esperan empatía como una labor de acompañamiento y buena praxis que no tiene por qué estar reñida con el rigor técnico requerido a los profesionales de la actividad policial.

El Estatuto de la Víctima de 2015 se dirige a evitar y minimizar la victimización secundaria y la revictimización y, aunque no se menciona expresamente, en los valores inherentes en él se encuentran los de la justicia procedimental y terapéutica, considerando, además, que, en muchas ocasiones la posible denuncia no termina en condena o reparación por lo que el trato recibido por la policía será crucial y, quizá, lo único que reciban las víctimas por parte de la administración de justicia en sentido amplio. En este texto, partiendo de una evaluación externa del cumplimiento del Estatuto en el contexto policial local, así como de otros proyectos y testimonios de víctimas y policías, se proporcionan pautas generales de buenas prácticas a la luz de la normativa mencionada y de los estándares internacionales en la materia.

***El precio de esta obra incluye la publicación en formato DÚO sin coste adicional (papel + libro electrónico).***

ESTUDIOS



POLICÍA Y VÍCTIMAS: PAUTAS PARA EVITAR LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA

## ESTUDIOS

# POLICÍA Y VÍCTIMAS: PAUTAS PARA EVITAR LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA

GEMA VARONA MARTÍNEZ

INCLUYE LIBRO ELECTRÓNICO  
THOMSON REUTERS PROVIEW™

ACCEDE A LA VERSIÓN EBOOK SIGUIENDO  
LAS INDICACIONES DEL INTERIOR DEL LIBRO.



CÓDIGO DE USO EXCLUSIVO POR LA EDITORIAL

C.M.: 72967

ISBN: 978-84-1346-590-6



9 788413 465906

THOMSON REUTERS  
**ARANZADI**

THOMSON REUTERS  
**ARANZADI**

**TÍTULO: Policía y víctimas: Pautas para evitar la victimización secundaria**  
**AUTORA: Gema Varona Martínez**

**ÍNDICE**

Prólogo de Patxi Anguera Ayala

**I. Introducción: ¿Por qué la función policial es clave para con las víctimas y merece mayor reconocimiento institucional en el diseño de las políticas victimales?**

**II. Víctimas y victimización primaria: ¿Qué supone ser víctima? Derechos, necesidades e intereses de las víctimas que deben orientar la actuación policial**

1. ¿Qué es y qué estudia la Victimología?
2. La legitimidad de la Victimología como ciencia: el método científico y el compromiso ético desde un plano policial. ¿Por qué una concepción policial estrecha de la Victimología forense resulta insuficiente para merecer la confianza ciudadana?
  2. 1 *Satisfacción y confianza en la policía desde la victimización oculta*
  2. 2 *Por un entendimiento coherente de que cualquier víctima es un ser humano y la Victimología tiene un fin social tan importante como modesto*
  2. 3 *Métodos y técnicas de investigación victimológica*
  2. 4 *Partir de algunas premisas para profundizar*
3. ¿Qué es un proceso de victimización? ¿Quién es una víctima para la policía?
  3. 1 *Reconocimiento de la condición de víctima de un delito*
  3. 2 *La relevancia del trato de la policía a los testigos u observadores*
4. ¿Qué significan y por qué se encuentran desigualmente distribuidos el riesgo, el impacto, la vulnerabilidad y la recuperación victimal?
  4. 1 *Clasificaciones de víctimas y victimizaciones*
  4. 2 *Diversidad más allá de la vulnerabilidad*
5. ¿Qué necesidades, derechos e intereses tienen las víctimas? ¿Qué obligaciones paralelas corresponden a los agentes de policía?
  5. 1 *Necesidades de las víctimas*
  5. 2 *Derechos e intereses de las víctimas*
  5. 3 *Obligaciones en los servicios públicos: Posibles acciones ante su incumplimiento*

**III. Victimización secundaria: Experiencias del desajuste o desconexión con la cultura profesional policial y la sociedad**

1. Victimización secundaria: el resultado de una desconexión o desajuste
2. ¿Cuál es el objetivo de la intervención policial y cómo lo entiende la ciudadanía?
3. La gravedad de la victimización acumulada: ¿Cómo prevenirla?

**IV. Justicia procedimental y policía en diferentes contextos de victimización: ¿Por qué garantizar la confianza en la policía es la única llave para ofrecer un trato más humano y profesional?**

1. ¿Qué es la justicia procedimental y por qué hablamos de experiencias de justicia con la policía sin llegar a una sentencia judicial?
  1. 1 *Justicia procedimental*
  1. 2 *Justicia terapéutica*

2. Trato no discriminatorio e individualizado: De nuevo la diversidad frente a la vulnerabilidad

*2. 1 Ser conscientes de la victimización oculta para poder ofrecer un trato individualizado*

*2. 2 Contextualizar las victimizaciones: Autonomía no es autosuficiencia*

*2. 3 Obligación y satisfacción de informar y derivar adecuadamente a las víctimas para asegurar un trato individualizado*

*2, 4 La importancia de la evaluación individualizada donde lo personal se enmarca en lo social*

## **V. Fundamento y elementos para un cambio en la cultura profesional a través de ejemplos de buenas prácticas**

1. Criterios para valorar buenas prácticas acordes con el Estatuto de la Víctima: La relevancia de pequeños pasos dentro de un camino común

2. Acta de información de derechos de lectura fácil a una persona víctima de un delito, desarrollada por la Guardia Civil

3. Protocolos especializados para trabajar con determinados delitos y víctimas en la Policía Nacional

*3.1. Delitos de odio*

*3.2. Víctimas de trata*

4. Encuestas de satisfacción a víctimas y órdenes de servicio en la Ertzaintza

*4.1. Órdenes de servicio sobre atención a las víctimas*

*4.2. Encuestas de satisfacción a las víctimas*

5. Investigaciones policiales victimocéntricas en los Mosos d'Esquadra

6. Evaluaciones externas del cumplimiento del Estatuto de la Víctima en la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián

*6.1. Contextualización*

*6.2. Metodología y objetivos de la evaluación externa desarrollada*

*6.3. Resultados*

7. Policía comunitaria y justicia restaurativa en un marco comparado

8. Investigaciones acciones sobre el trauma vicario en agentes de policía

9. Un último apunte para el fomento de mejores prácticas: El servicio policial en una visión integrada de justicia

## **Bibliografía**

### **Recursos en línea**

### **Índice de gráficos y tablas**

### **Anexos**

1. Listado de normativa internacional e interna básica sobre derechos de las víctimas

2. Cuestionario a víctimas que acuden a comisaría sobre el Estatuto de la Víctima

3. Cuestionario a agentes de policía sobre el Estatuto de la Víctima

4. Relevancia de la evaluación individualizada sobre la situación y las necesidades de las víctimas

5. A modo de diálogo pedagógico: Preguntas de profundización y repaso sobre cuestiones victimológicas generales

## PRÓLOGO

La idoneidad y necesidad de escribir un libro dirigido a los policías y ofrecerles pautas de actuación para evitar la victimización secundaria en el tratamiento con las víctimas de los delitos tiene una explicación sencilla: aplicar la Victimología al trabajo diario de los policías permite dotar de habilidades y herramientas a un colectivo que interactúa continuamente con las víctimas del delito y que, dependiendo del tratamiento que proporcionen en ese primer contacto policial, va a condicionar todos los procesos que, conducentes a su desvictimización, puedan abordarse en el futuro.

A modo de ejemplo, quiero incorporar en estas líneas el agradecimiento de K., T. y R., quienes hace un par de décadas vivieron en primera persona los episodios de violencia física y psicológica protagonizados por su pareja y padre, respectivamente, y a quienes tuvimos bajo la protección de la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián hasta que consiguieron rehacer su proyecto vital. Aunque representa un caso entre miles, puede servir de reconocimiento al trabajo de muchos policías que, a lo largo y ancho de la geografía, ofrecen lo mejor de sí mismos en el tratamiento y protección de las víctimas de los delitos. Así se expresaron:

*“Os queremos dar las gracias por la protección que nos habéis dado, han sido momentos muy agradables ante la tristeza de vivir en un laberinto en el que no sabes cómo buscar la salida. Gracias a vosotros esta historia es real y terminará como el cuento que dice ‘Fueron felices y comieron perdices’. Nunca podremos olvidar estos momentos tan difíciles junto a vosotros. ¡Gracias por todo el apoyo y el cariño que nos habéis demostrado!”.*

Eran años donde la praxis victimológica era muy básica, la normativa legal sobre víctimas muy incipiente e insuficiente y los recursos personales, económicos y asistenciales limitados, pero donde un grupo de mujeres y hombres, policías municipales de profesión, con una gran carga vocacional en sus mochilas, consiguieron llevar a buen término una empresa compleja y no exenta de riesgos.

Más recientemente, nuestro ordenamiento jurídico se ha enriquecido con la incorporación del Estatuto de la Víctima, transposición de la Directiva 2012/29/UE por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos. Su finalidad es ofrecer desde los poderes públicos una respuesta, lo

más amplia posible, para la minoración de los efectos traumáticos con independencia de la situación procesal de las víctimas.

Resulta obvio que, para alcanzar estos objetivos, debemos dirigir una parte de nuestros esfuerzos a la formación de los policías y, con ese propósito, en estas páginas vamos a encontrar algunas consideraciones o pautas que van a ayudar al lector a reflexionar sobre los conocimientos y habilidades necesarios para poder ser aplicados en sus intervenciones concretas, con víctimas de diferentes delitos, todo ello orientado a evitar la victimización secundaria.

Asimismo, junto a pautas generales de actuación, la profesora e investigadora Gema Varona comparte algunas experiencias profesionales concretas, basadas en encuentros de diálogo victimológicos y aborda, entre otros temas, una evaluación externa del cumplimiento del Estatuto de la Víctima en un contexto policial local, aspecto éste, muy importante e inusual en los Cuerpos de Policía, reacios a la autocrítica, para lo cual, la autora ha diseñado una herramienta de encuesta que ha puesto a disposición de los alumnos del Grado de Criminología de la UPV/EHU. Estos, a través de su Trabajo de Prácticas obligatorias del Grado han podido constatar, en primera persona, el nivel de satisfacción de las propias víctimas con los procedimientos implantados en la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián para la aplicación efectiva del Estatuto de la Víctima.

La casuística diaria exige a los policías respuestas directas ante los múltiples problemas que deben afrontar en su quehacer continuo y, por ese motivo, espero que este libro sea de interés para los policías y demás operadores jurídicos, con el convencimiento de que va a constituir una guía de buenas prácticas para que el trabajo policial evite la victimización secundaria porque, como indica la autora: *“en muchas ocasiones las víctimas no denuncian o la posible denuncia no termina en condena por lo que el trato dispensado por la policía será crucial y, quizá, lo único que reciban las víctimas de la administración de justicia”*.

Patxi Anguera Ayala

Subcomisario de la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián

Miembro de la Junta Directiva de la Sociedad Vasca de Victimología

## **I. Introducción: ¿Por qué la función policial es clave para con las víctimas y merece mayor reconocimiento institucional en el diseño de las políticas victimales?**

*“En la segunda parte de mi carrera académica, después de 15 años de investigaciones y publicaciones sobre el tema de las penas privativas de libertad y las penas alternativas, me volví hacia la Victimología y la justicia restaurativa. Esta reorientación me obligó a reformular cada concepto teórico de base, como el delito, la pena, la prevención, la asistencia social y judicial, etc. Igualmente me hizo darme cuenta de que el punto de vista tradicional criminológico me impedía ver y entender el problema de la victimización: cómo explicar que, habiendo trabajado tantos años en la cárcel con condenados, nunca se me ocurriera hablar con ellos sobre las víctimas y/o el proceso de victimización...*

*El influjo del maestro Ezzat Fattah ... fue fundamental en este cambio de tercio. Su publicación fundamental, ‘Understanding criminal victimization’, constituye una obra magistral que invita a la investigación socio-empírica del proceso de victimización y nos animó a llevar a cabo una serie de investigaciones victimológicas, las cuales pusieron ampliamente de manifiesto la falta de interés estructural del sistema penal por la víctima y las frustraciones que genera en la misma el sistema penal vigente, que tanto riesgo conlleva de victimización secundaria o de revictimización...”.*

Extracto del discurso del Profesor Tony Peters en el Acto solemne de su investidura como Doctor Honoris Causa por la Universidad del País Vasco (2009: 41-2)<sup>1</sup>.

Esta larga cita de nuestro querido Profesor Tony Peters, frecuentemente utilizada, sintetiza el objetivo de las siguientes páginas que no es otro que el de concienciarnos sobre los prejuicios y los ángulos ciegos con los que la sociedad, los académicos y los operadores jurídicos seguimos construyendo el sistema penal. Con esa cita partimos de una visión crítica hacia la propia miopía de la academia que puede hacernos comprender la miopía de otras instituciones. Partimos de esa conciencia para compartir algunas nociones básicas de Victimología, basadas en estudios empíricos dentro y fuera de nuestro país, con los actuales agentes policiales y también con los posibles agentes en potencia –ya que muchos estudiantes de Criminología, Trabajo Social u otras disciplinas se orientan a esa profesión–. Se pretende hacerlo de una manera didáctica, mediante la utilización de múltiples gráficos a modo de resumen de las ideas principales, sin perjuicio de ofrecer una bibliografía complementaria para una mayor profundización.

---

<sup>1</sup> Véase, específicamente sobre policía y víctimas, del mismo autor, Peters (1990).

Nos centraremos así en la actividad policial en relación con el tratamiento y las respuestas brindadas a las víctimas de cualquier delito en general. Aunque existen diversas obras, en el ámbito interno (Rubio Lara, 2008; Navarro, 2017; García Mercader, 2018) y comparado (McDonald, 2012) sobre la labor policial en cuestiones victimológicas, apenas encontramos trabajos especializados sobre su trato a las víctimas en general, sin perjuicio de las incipientes obras en nuestro país, y fuera de él, sobre violencia de género (Regidor, 2014; Cámara, 2019; Baptista, 2016; Álvarez, 2016; Carrington et al., 2020; Voce y Boxall, 2018; Birdsall, 2018) y otros delitos específicos, como pueden ser los de terrorismo, de trata y de odio.

El tema que nos ocupa resulta de especial interés por la relevancia numérica de estos operadores jurídicos en todos los países en general, así como por las consecuencias de un trato policial inadecuado hacia las víctimas.

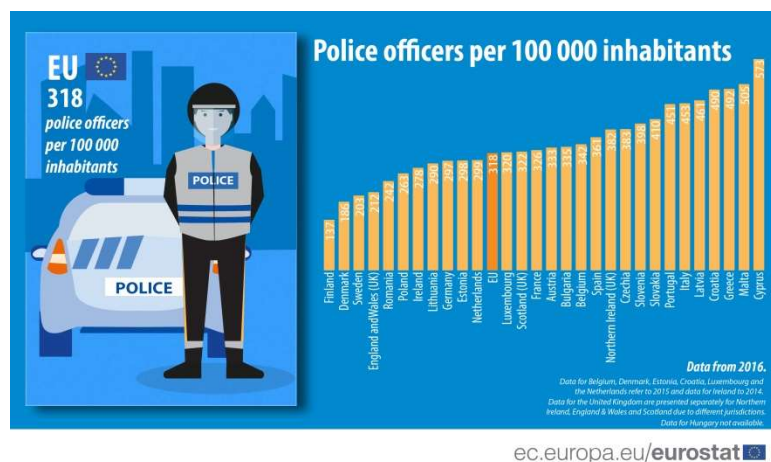


Gráfico 1: Agentes de policía por cada 100.000 habitantes en la Unión Europea. Fuente: Eurostat.

Si bien se observa un descenso del 3,4% desde el año 2009, en 2016 existían en la Unión Europea 1,6 millones de agentes de policía, con una media de un policía por cada 314 personas, estando España por encima de esa media y siendo los países nórdicos los que contaban con las tasas más bajas. Por otra parte, y excluyendo los delitos leves, la Unión Europea cifraba la denuncia anual de delitos a la policía en unos treinta millones (Eurostat, Statistics in focus, 36/2009). En 2011, la Comisión Europea (2011) estimaba la existencia de unas 75 millones de víctimas directas anuales, lo que equivalía a un 15% de la población de la Unión Europea en ese momento. En otro estudio realizado en 2016, con la participación de 18 países de la Unión Europea, se contabilizaron más de



veintiséis millones de delitos por la policía, la mayoría contra la propiedad, con 11.120.123 personas que denunciaron un delito ese año, contando con un porcentaje de un 40% de víctimas mujeres y sin superarse, en ningún país, el 10% en caso de víctimas menores (Comisión Europea, 2020: 9). Con todas sus limitaciones, estas estimaciones estadísticas, en años diversos, nos proporcionan una idea de la importancia numérica del trabajo policial en este contexto.

En lo que respecta a la aplicación real de los derechos de las víctimas, en la Resolución del 30 de mayo de 2018 del Parlamento Europeo sobre la aplicación de la Directiva 2012/29/UE sobre los derechos, apoyo y protección a las víctimas, se realizan varias menciones a la policía. En concreto, en el párrafo 34 se pide a los Estados miembros que intercambien las mejores prácticas para un “enfoque orientado a las víctimas” en el trabajo diario de los agentes policiales. Además, se recuerda a los Estados miembros que deben garantizar de forma específica que cumplen con todas las obligaciones de formación para que los policías puedan realizar evaluaciones victimales individuales, más adecuadas y más rápidas, tras la comisión delictiva. Asimismo, se reclaman medidas de prevención de la victimización secundaria (APAV, 2017; Liagre y Verleysen, 2016; Healy, 2019), acciones de mejora del acceso a las víctimas al ejercicio de sus derechos y a la utilización de los servicios que les asisten, y de medidas que ayuden a capacitar a las víctimas para conseguir reducir el impacto psicológico del delito; todo ello mediante una formación consolidada en los programas formativos existentes, en cooperación con la sociedad civil y las organizaciones no gubernamentales. Esa formación obligatoria y específica debería estar disponible para todos los profesionales en contacto con las víctimas con el fin de desarrollar una actitud adecuada para considerar sus características y necesidades específicas (Hargrave, 2019; Hollywood et al., 2018); para ayudar a los profesionales a prevenir la violencia; y para proporcionar apoyo adecuado para los grupos “vulnerables”, como los niños, las mujeres víctimas de violencia de género, las víctimas de trata de personas, víctimas LGTBI y personas con diversidad funcional, entre otras. La Resolución del Parlamento subraya que esa formación resulta indispensable para conseguir cumplir de forma eficaz con los objetivos de la Directiva y debe incluir una guía para asegurar que las víctimas son protegidas frente a posibles coerciones, abusos y violencia, de forma de que su integridad física y mental sea respetada, siempre atentos al principio de no discriminación, como principio transversal fundamental de la Directiva.

No obstante, a pesar de las evidentes mejoras realizadas en los últimos años, desde la experiencia personal podemos ilustrar la grieta entre lo previsto en la Directiva mencionada, la Resolución citada del Parlamento Europeo y la realidad cotidiana. A comienzos del año 2020, acudimos a realizar unas gestiones en una dependencia policial. Mientras que esperábamos, nos fijamos en los carteles y folletos a disposición del público. Nos pareció interesante recopilar algunos para comentarlos con nuestros estudiantes de Victimología. Entre ellos se encontraba la “Diligencia de notificación inicial de derechos a víctimas de delitos”, un árido documento de cuatro páginas que prácticamente venía a reproducir la redacción del Estatuto de la Víctima (Coscollola et al., 2016; Agudo, Jaén y Perrino, 2016; García Mercader, 2017; Domínguez Fernández, 2018; Bonfiglio, 2012; McDonald, 2012). Además, en contraste con la Directiva mencionada, el documento terminaba con unos “apercibimientos legales” donde se indicaba lo siguiente:

“Se informa de que la interposición de una **denuncia falsa o simulación de delito conlleva responsabilidad penal**<sup>2</sup>, tal y como se recoge en los artículos 456 y 457 de la Ley Orgánica 10/1995, del Código Penal”<sup>3</sup>.

Nos imaginamos, por un momento, qué efecto nos produciría terminar la lectura de dicha diligencia con ese apercibimiento, si fuéramos víctima de un delito, particularmente uno de carácter sexual, cometido en la opacidad o por personas cercanas, supuestos más habituales. También nos preguntamos hasta qué punto puede ser difícil conciliar el trabajo policial y los principios legales con el respeto a las víctimas. En este sentido, no nos pareció ni coherente ni práctico terminar una información sobre derechos, cuyo objetivo, siguiendo la Directiva 2019/12/UE, es apoyar a las víctimas en un sistema hostil que provoca una victimización secundaria verificada en multitud de estudios, con un apercibimiento de posibles denuncias falsas que, por resultados consistentes de investigaciones empíricas, sabemos que son minoritarias<sup>4</sup>. Sabemos que lo general es que la mayor parte de los delitos no se

---

<sup>2</sup> Negrillas reproducidas del texto original, sin que se utilicen para otros apartados.

<sup>3</sup> Se procedía, después, a reproducir dichos artículos en la Diligencia.

<sup>4</sup> En este sentido, tampoco resulta coherente que, antes de tratar los derechos de las víctimas, se hable del reembolso de las ayudas recibidas en caso de denuncia falsa en el artículo 5 el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del

denuncian y, si se hace, en muchos casos no llegan a una sentencia condenatoria, mientras que el número de víctimas “fraudulentas” resulta escaso.

Para mejorar la situación de las víctimas las normas no sirven por sí mismas, sino que necesitamos cambios culturales organizacionales, sociales y profesionales. En definitiva, si en el sistema penal nos guiamos por una gran conquista jurídica y social: la presunción de inocencia, según la cual más vale un culpable no condenado que un inocente condenado, ¿por qué no podemos hacer compatible este principio con una presunción de victimidad<sup>5</sup> que no implica condena para el detenido, sino simplemente atención a las víctimas, sin cuestionarlas, porque preferimos tratar bien a todas las personas que aleguen ser víctimas, en lugar de no hacerlo o hacer más daño? Debe aclararse que, en esta propuesta, no se trata de un simplista “yo sí te creo”, sino de un trato policial, más adecuado, complejo y no cuestionador, en esa primera puerta de entrada al sistema de justicia, porque la experiencia en la apertura de esa primera puerta puede condicionar la confianza en el resto de operadores jurídicos (Alda et al., 2019). Además, ese no cuestionamiento de la víctima no es partidismo, sino que se corresponde con los estándares internacionales sobre derechos de las víctimas, basados en el bien común y no en posiciones antagónicas que nada tienen que ver con los derechos humanos interdependientes de víctimas y ofensores, sin perjuicio de posibles tensiones que deben resolver los tribunales de forma garantista. Este es el marco victimológico crítico desde el que abordamos esta obra, según quedará explicado en el siguiente capítulo.

Naturalmente ese marco se proyecta sobre todo el sistema penal y social, no sólo sobre el policial. El sociólogo francés Philippe Robert (1999) define la justicia penal como un recurso institucional resultante de un juego complejo en el que interactúan de manera desigual distintos valores, estructuras y personas (infractores, víctimas, agentes de control, etcétera). Según el autor citado, a la hora del debate en la creación de las normas, los policías como agentes de control jurídico-penal no parecen tener un papel

---

delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito. En la Ley 4/2015 existe una referencia a este extremo en el artículo 35 e, incluso, se habla en su Preámbulo de “víctimas fraudulentas, condenadas por simulación de delito o denuncia falsa”. Véase también la mención en la misma a la reforma del artículo 433 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal respecto del posible falso testimonio de los testigos. La Directiva 2012/29/UE no hace mención alguna a este extremo y sí al reembolso de los gastos que se le puedan ocasionar a la víctima por su participación en el proceso penal (art. 14 del Estatuto).

<sup>5</sup> El Profesor Beristain (2000) hablaba de “in dubio pro victima”.

muy relevante en nuestra sociedad, a pesar de su experiencia práctica y, en concreto, del trato directo con las víctimas y las personas que cometen delitos. No obstante, diversas encuestas muestran cómo su labor resulta más apreciada por las personas encuestadas que, por ejemplo, la de los jueces (Justel, 1996; Tallón, García, Aguilar y Becerra, 2020: 1; OCU, 2019; Barletta, 1992; Tewksbury y West, 2001; Chandek y Porter, 1998). En relación con ello, sabemos que la confianza en la policía puede hacer que disminuya la percepción de inseguridad, se haya sido víctima o no (Medina, 2003; Santos y Jiménez, 2019; Schaap, 2020; Caalmal y Figueroa, 2020; Terrill, Paolina y Gau, 2016; UNODC, 2013; Baker y Norris, 2020; LaVigue et al., 2017). Por tanto, aunque dependerá del país y de la minoría preguntada, los agentes de policía parecen gozar de un mayor reconocimiento social que otros operadores jurídicos, si bien eso a veces no se traduce en un mayor reconocimiento institucional a la hora de su participación en debates, públicos y especializados, sobre las distintas posibilidades para el diseño y la aplicación de las políticas criminales y victimales.

Como otros operadores jurídicos, incluyendo a los criminólogos (McAra, 2017), los agentes de policía son agentes culturales porque ponen en práctica y transmiten una forma concreta de aplicar el control jurídico-penal, con una visión específica de las personas ofensoras y de las víctimas. En estas páginas se parte de esa asunción para subrayar la importancia de tenerles en cuenta a la hora de plantear preguntas que permitan minimizar el daño causado no sólo con el delito, sino con la reacción al mismo, particularmente en un mundo donde las formas de criminalidad están cambiando radicalmente (Matthews, 2020), sin perjuicio de que el control jurídico-penal siga recayendo, en gran medida, en las formas clásicas. Al hilo de ello, en ocasiones, se suelen desdeñar los estudios académicos por estar alejados de la práctica profesional, pero en estas páginas se aspira a aunar las experiencias cotidianas de la labor policial con la reflexividad académica. Sólo así la relación entre la función policial y la Criminología/Victimología puede ser satisfactoria de cara a la transformación social, ofreciendo soluciones a problemas concretos, siempre abiertas a la crítica y a su debate, planteando preguntas que, quizá, el día a día más práctico no permite formular, compartir y profundizar.

El dramaturgo alemán, Bertolt Brecht, decía en su poema titulado *Eindverständnis*:

*(...) hacen falta muchas cosas para cambiar el mundo:  
ira y tenacidad. Ciencia e indignación,  
la rápida iniciativa, la larga reflexión,  
la fría paciencia y la infinita perseverancia,  
el entendimiento del caso particular y el entendimiento del conjunto;  
solo las lecciones de la realidad nos pueden enseñar a transformar la realidad.*

Necesitamos conocer y transformar la realidad del sistema penal porque, a pesar del trabajo de magníficos profesionales, en gran medida, sigue produciendo daños evitables, no sólo con las personas detenidas, investigadas y condenadas, sino también con las víctimas y los propios operadores jurídicos. El impacto de una victimización puede traducirse en un daño físico, económico, material, psicológico e incluso, en algunas ocasiones, espiritual. Las víctimas esperan solidaridad como una labor de buena praxis y acompañamiento que no tiene por qué estar reñida con el rigor técnico requerido a los profesionales de la actividad policial y, en general, de la administración de justicia en sentido amplio (Trespaderne y Varona, 2016). Precisamente el contenido de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, la cual supone la vía de transposición de la Directiva 2012/29/UE, se dirige a evitar y minimizar la victimización secundaria y la revictimización y, aunque no se menciona expresamente, en los valores inherentes en el Estatuto se encuentran los de la justicia procedimental y terapéutica, relacionados con los de la justicia restaurativa. Recuérdese, además, que en muchas ocasiones las víctimas no denuncian o la posible denuncia no termina en condena por lo que el trato dispensado por la policía será crucial y, quizá, lo único que reciban las víctimas de la administración de justicia.

A lo largo de estas páginas, cuyo origen es una evaluación externa del cumplimiento del Estatuto en un contexto policial local<sup>6</sup>, a la cual se aludirá en detalle en el capítulo IV, junto con otros estudios en que se consideran las experiencias de víctimas y policías en el ámbito interno y comparado, se proporcionan unas reflexiones a modo de pautas generales de buenas prácticas policiales, a la luz de la normativa mencionada y de los estándares internacionales en la materia. Tal y como se incluye en el subtítulo de esta obra, utilizamos el término “pauta” como modelo, esquema o punto de referencia hacia

---

<sup>6</sup> Así como de la síntesis de investigaciones condensadas en otras obras anteriores como, por ejemplo, Varona et al. (2015) y Varona (2018).

un mayor debate sobre la necesidad del cambio en las culturas policiales, y en sus intervenciones concretas con víctimas de diferentes delitos, de cara a evitar la victimización secundaria. El fundamento de este deber profesional policial no sólo reside en el respeto de la legislación vigente sobre los derechos de las víctimas, siempre entendidos de forma no esencialista ni antagónica, sino principalmente en la praxis de una ética profesional, así como en la evidencia científica sobre el coste-eficacia de las intervenciones policiales en materia de derechos humanos y justicia social.

En este libro, con todas sus limitaciones ya que no aspira a ser un tratado sino a ofrecer un texto breve de fácil lectura para subrayar algunas claves victimológicas, se pone de relieve el nexo ineludible entre la ética policial y la Victimología aplicada. La proximidad moral de cada agente con la persona que ha sufrido una victimización tiene que ver con una cuestión de salvaguarda permanente de bienes públicos indispensables para el tipo de sociedad en la que decidimos vivir. Se trata, por tanto, de algo más complejo que el cumplimiento protocolario de normas mediante procesos burocráticos estandarizados que sólo por sí mismos harían olvidar el mandato de trato respetuoso, individualizado y personalizado que se especifica en la Directiva 2012/29/UE. Sin ser ingenuos, dentro de la aplicación cotidiana de los derechos humanos<sup>7</sup>, estas cuestiones se relacionan con la necesidad de considerar aspectos de la ética del cuidado (Gilligan, 1986) y de la ética de la vulnerabilidad (Pelluchon, 2015; Fineman, 2013). Como indica Moreno (2013: 176): “La dignidad humana tiene que ver más con su vulnerabilidad y su apertura al otro que con su racionalidad y capacidad para la autodeterminación”. Esta apreciación no debería conllevar vaguedades, dependencias ni paternalismos, sino la conciencia de que las relaciones jurídicas o profesionales protocolarias resultan insuficientes, y a veces son dañinas, al unidimensionar o reducir la experiencia compleja de vivir y sufrir un daño inmerecido, calificado como delito. En este sentido, cuando hablamos de vulnerabilidad a lo largo de estas páginas, no se está indicando una condición inherente a la persona, sino que se pone de relieve que determinadas prácticas sociales, institucionales y profesionales sitúan a otras personas en condiciones de vulnerabilidad, provocándoles un daño evitable.

---

<sup>7</sup> En concreto, sobre la policía y los estándares internacionales de derechos humanos, vid., *inter alia*, Donnelly (1995), Subramanian (1998), Murdoch y Roche (2013), y Alleweldt y Fickenscher (2018). Sobre el modelo español en general, vid. Recasens (1996), Jar Couselo (1995), Gil Márquez (1999) y Guillén (2015).

Algunos autores se han referido a la necesidad de una mayor “civilización” del sistema penal (Cornwell, Blad y Wright, 2013), no sólo limitando su carácter punitivo, sino también haciéndolo más justo, consistente, comprensible y considerado para con las víctimas del delito. Huyendo de una definición etnocentrista de “civilizar”, y acercándola más bien a lo no meramente punitivo, la segunda acepción de ese verbo que recoge el Diccionario de la Real Academia Española es “mejorar la formación y comportamiento de las personas o los grupos sociales”. Esa civilización, como proceso continuo que minimice, prevenga y repare los daños cometidos por un delito y por su reacción al mismo, convoca a la policía y a toda la sociedad desde una perspectiva realista sobre la victimización oculta.

Cuando Lumsden y Goode (2017) se preguntan por el papel de una Criminología pública para la investigación académica, coincidimos con ellos en que, a pesar de las dificultades, es posible una reflexión crítica sobre esas dimensiones y la existencia de alternativas, sin perjuicio de ofrecer resultados de investigaciones criminológicas que ayuden al trabajo cotidiano de la policía. Todo ello dentro de un contexto criminológico y policial, tecnológico y de globalización, en profundo cambio ante nuevos delitos, nuevas relaciones entre víctima y ofensores, y entre la justicia social, la justicia penal y otras formas de regulación (Matthews, 2020), en un mundo *glocalizado* donde las consecuencias de la pandemia provocada por el Covid-19 deben hacernos articular mejores sistemas telemáticos de atención próxima a pesar de la distancia física (Varona, 2020e). Aquí se abre un campo muy interesante de aplicaciones en las webs policiales que pueden complementar el trato cara a cara.



*Gráfico 2: Sentido de la función policial y minimización del daño victimal<sup>8</sup>.*

Terminamos agradeciendo el apoyo recibido del Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutua de la Universidad del País Vasco (UPV/EHU), en particular a su Director, el Profesor José Luis de la Cuesta, así como a la Dirección de Víctimas y Derechos Humanos del Gobierno Vasco. Respecto del estudio local, ha resultado imprescindible el compromiso y la colaboración de Asier Ubriz (2019) y Joana Jurado (2019), estudiantes del Grado de Criminología quienes realizaron su Trabajo de Fin de Grado, en el año 2019, vinculado a las prácticas realizadas en la Guardia Municipal, recogiendo los datos de los cuestionarios a víctimas y realizando una observación de campo. Asimismo, diversas fuentes mencionadas en este libro han sido elaboradas mediante proyectos con estudiantes comprometidos con la asignatura de Victimología en la Facultad de Derecho de la UPV/EHU, en su caso, considerando las auditorías de seguridad, fruto del trabajo de investigación realizado por la autora dentro del convenio 2010-2013 con el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, al que agradecemos profundamente su apoyo al IVAC/KREI.

Del mismo modo, reconocemos una deuda particular por el debate mantenido sobre diversos aspectos incluidos en este libro, de forma directa o indirecta, con algunos profesionales de la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián (Patxi Anguera)<sup>9</sup>, así como de las policías locales de Irún y Barakaldo (Varona, 2012b), de la Ertzaintza (Marimar Rueda, Jesús María Herrero, Iñaki Elexalde y Teo Santos), los Mossos d'Esquadra (Antoni Rodríguez), la Policía Nacional (José Álava y Enrique Azorín) y la Guardia Civil (José Luis González, Antonio Campos y Juan José Mateos). A todos ellos y al resto de sus compañeros queremos dedicar este modesto libro, en concreto, a aquellas personas que permiten experimentar a muchas víctimas que no están solas ni son un número más de un expediente, aunque ello les obligue a salirse del guión o a cuestionarlo. En concreto, muchas de esas personas que trabajan en el campo policial han sido muy generosas al compartir experiencias prácticas durante su participación en las formaciones de la Academia de Policía y Emergencias de Arkaute, los grados de

---

<sup>8</sup> Cuando no se especifica la fuente de los gráficos y tablas, a lo largo de esta obra, nos encontramos ante elaboraciones propias.

<sup>9</sup> A quien agradecemos el prólogo de esta obra y su compromiso constante con aspectos de mejora policial desde la Criminología y la Victimología, así como la oportunidad de desarrollar un estudio empírico victimológico en nuestra propia ciudad, aplicando aspectos que habíamos trabajado en otros estudios teóricos y comparados, en línea con la Sociedad Mundial de Victimología.



Seguridad y Criminología de la UPV/EHU, el Posgrado “Trabajar con víctimas de experiencias traumáticas” de la UPV/EHU, con una trayectoria de más de una década, el *Massive Online Open Course* en Victimología de la UPV/EHU, y la organización de actividades conjuntas promovidas por la Sociedad Vasca de Victimología/Euskal Biktimologia Sozietatea y el Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutua. Finalmente, los derechos de las víctimas no podrían ser atendidos sin el trabajo coordinado con los Servicios de Atención a la Víctima, dependientes en el caso del País Vasco, de la Dirección de Justicia, con quien el IVAC/KREI ha venido colaborando en los últimos años. En relación con ello, queremos reconocer el magnífico trabajo que, junto con agentes de policía comprometidos, han desarrollando durante décadas las trabajadoras del Servicio de Atención a la Víctima de Donostia/San Sebastián, Concha Aizpurúa, Idoia Pérez y Gregoria Mendiguren.

## II. Víctimas y victimización primaria: ¿Qué supone ser víctima? Derechos, necesidades e intereses de las víctimas que deben orientar la actuación policial

### 1. ¿Qué es y qué estudia la Victimología?

La Victimología se define como una ciencia social, empírica e interdisciplinar, que se ocupa de los procesos de victimización y desvictimización, es decir, los relativos a la recuperación y reparación de las víctimas de delitos y sucesos traumáticos en general (Fattah, 2019; Echeburúa, Baca y Tamarit, 2006; Morillas, Patró y Aguilar, 2011; Pereda y Tamarit, 2013; Varona et al., 2015; Villacampa, 2019). Habiendo surgido del ámbito criminológico, la Victimología actual ha experimentado un gran desarrollo, desde la década de los años treinta del siglo pasado, hasta llegar a constituir una disciplina universitaria de gran aplicación práctica en diversos contextos, no sólo el policial, judicial y penitenciario, sino también en el sanitario, de los servicios sociales, educativo y de los medios de comunicación, entre otros (SVV, s.f.).

Sin perjuicio de precedentes históricos de menciones a las víctimas por parte de penalistas y criminólogos, así como de trabajos literarios anteriores, diversos textos de los criminólogos positivistas aludieron específicamente a las víctimas a finales del siglo XIX, y el criminólogo de la teoría del aprendizaje diferencial –que acuñó la expresión de “delincuentes de cuello blanco”–, Edwin Sutherland (1924), les dedicó un capítulo en su manual de Criminología (Fattah, 2000; Dussich, 2006; Kirchhoff, 2006). Sin embargo, no fue hasta finales de la década de los años treinta del siglo pasado cuando puede situarse el nacimiento de la Victimología<sup>10</sup>, dentro de una visión utilitarista de la víctima, en un marco criminológico. En un contexto de preguerra y posguerra mundiales, la Victimología surge en el centro de Europa, con una visión más *micro* (sobre la relación entre delincuente y víctima) que *macro* (sobre la dimensión social del concepto de víctima y los procesos de victimización colectiva y masiva por abuso de poder).

---

<sup>10</sup> Von Hentig no utilizó el término “Victimología” en sus trabajos (Kirchhoff, 2006). La primera utilización del término suele atribuirse al abogado Mendelsohn, en 1947, ante la Sociedad Rumana de Psiquiatría, si bien la primera constancia escrita de su uso aparece en la obra del psiquiatra Wertham (1949). El término “Victimología” fue empleado por Frederick Wertham, en su obra publicada en 1945, *The show of violence*, donde, en cierto tono moralizador, criticó la mitificación de los personajes malvados en los cómics y su influencia en los jóvenes, sin prestar atención a la figura de la víctima como ser sufriente.

En esa primera concepción victimológica positivista, prestar atención a las víctimas suponía considerarlas un factor que podría explicar, de manera más o menos decisiva, la comisión delictiva. Los principales representantes de la Victimología positivista o de la acción (Herrera, 1996) fueron el jurista y psicólogo alemán Hans von Hentig (1948) y el abogado rumano Benjamin Mendelsohn (1937; 1956), a los que más tarde se unirían investigadores que desarrollaron diferentes estudios empíricos, particularmente en el ámbito estadounidense (Ellenberger, 1955; Wolfgang, 1958<sup>11</sup>; Pittman y Handy, 1964; Normandeu, 1968; Amir, 1971; Fattah, 1971; Curtis, 1974). Schafer (1968) también se situaría, al menos inicialmente, entre estos autores.

Von Hentig (Berlín, 1887-Bad Tölz, 1974) fue un jurista alemán, más tarde especializado en Psicología, que trabajó en Alemania y EE. UU., durante y tras la II Guerra Mundial. Este autor se refirió a que, en todo delito, existe una pareja victimal: el delincuente y la víctima, sin que pueda explicarse aquél sin esta interacción. Algunos de sus estudios se centraron, por ejemplo, en la estafa y dieron origen a la creación de una serie de clasificaciones de víctimas según el grado de su intervención en el proceso delictivo o *iter criminae*. Podríamos resumir estas clasificaciones en víctimas inocentes, provocadoras, consentidoras e incluso culpables. En los mismos años, el abogado rumano, más tarde emigrado a Israel, Benjamin Mendelsohn (1900-1998), estudió la relación entre víctimas y victimarios. Defendió a hombres que asesinaron a sus parejas planteando hasta qué punto hubo provocación, algo que ya había analizado en casos de violación. Más tarde, con un cambio de orientación, Mendelsohn se centraría en la protección y reparación de las víctimas.

La Victimología de von Hentig y Mendelsohn (Victimología del acto o positivista) engarza con las tendencias actuales de Victimodogmática en cuanto que en ellas se analiza la repercusión del posible comportamiento de la víctima en la estructura de la teoría del delito, considerando, por ejemplo, el impacto del consentimiento de la víctima respecto de la conducta delictiva. No obstante, a finales de los sesenta, con influencia de la recuperación de la memoria de las víctimas del Holocausto y del movimiento por los derechos civiles de las minorías, surge una Victimología denominada moderna o de la

---

<sup>11</sup> Wolfgang estudió empíricamente, en los Estados Unidos, la noción de precipitación victimal en casos de homicidios.

acción que se centra más en la asistencia y reparación a las víctimas (Viano, 1983; Rock, 1994). Esta Victimología moderna se vería impulsada por la constitución de movimientos asociativos de víctimas; las primeras legislaciones estatales sobre compensación y asistencia; y, fundamentalmente a partir de la década de los ochenta, la creación de servicios públicos y el desarrollo de normativa internacional por parte de las Naciones Unidas<sup>12</sup>, en parte impulsada por la relevancia de los Simposios Internacionales de Victimología, celebrados desde 1973 y la creación de la Sociedad Mundial de Victimología en Münster, Alemania, en 1979. Desde entonces, dentro y fuera de nuestro país, contamos con una proliferación de publicaciones monográficas y de revistas científicas especializadas<sup>13</sup>, así como con la organización de encuentros victimológicos<sup>14</sup> y formación especializada (en cursos profesionales específicos, Másters y Posgrados, y como asignatura en el Grado de Criminología).

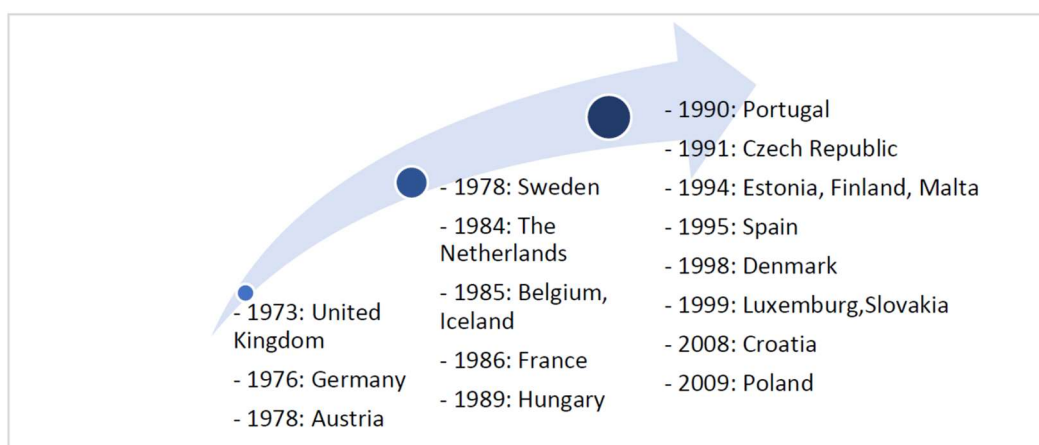


Gráfico 3: Origen de los servicios generales de apoyo a las víctimas en Europa. Fuente: Victim Support Europe (2018).

Según se ha explicado en otros trabajos (Varona et al., 2015)<sup>15</sup>, la profesora británica Sandra Walklate, dentro de la Victimología moderna actual, de corte principalmente

<sup>12</sup> En el marco europeo, como se verá más adelante, debe destacarse la normativa sobre víctimas del Consejo de Europa y de la Unión Europea.

<sup>13</sup> Véanse la sección de Bibliografía y de recursos en línea.

<sup>14</sup> Donde destaca el Encuentro Victimológico Antonio Beristain, celebrado desde el año 2010, cada noviembre, en el Instituto Vasco de Criminología (UPV/EHU), entidad que, junto con la Sociedad Vasca de Victimología, han sido los organizadores del 17.º Simposio Internacional de Victimología de Donostia/San Sebastián, siendo la primera vez que se organizó en España.

<sup>15</sup> En esta obra sobre víctimas y policía tratamos de adaptar trabajos anteriores a los objetivos descritos en la Introducción.

psicológica, sociológica o jurídica, con la pretensión criminológica de aunar esta interdisciplinariedad, distingue tres tendencias: la realista, la crítica y la radical.

a) La Victimología realista o constructivista estaría influida por la Criminología realista de izquierdas. En ella se utilizan las encuestas locales de victimización con carácter explicativo, más que descriptivo. La Victimología realista ha impulsado las encuestas de victimización locales<sup>16</sup>, inicialmente en el Reino Unido, en las que se pone de relieve la medición del sentimiento de inseguridad, la preocupación por la democratización de la policía y la protección de los grupos discriminados (Young, 1988). Ello se conecta con la incidencia, prevalencia y concentración delictivas. La incidencia se refiere al número de hechos delictivos por la población de riesgo. La prevalencia al número de víctimas dentro de la población de riesgo, y la concentración al número de victimizaciones por víctima. Estas nociones cobran significado práctico en el diseño actual de programas policiales efectivos de reducción de la criminalidad dentro del concepto de prevención situacional donde se incluyen los llamados mapas de la victimización (Varona et al., 2015). La Victimología realista se ha nutrido de los modelos teóricos basados en la oportunidad o elección racional, concretamente, en la teoría del estilo de vida de Hindelang, Gottfredson y Garofalo (1978) y en la teoría de las actividades rutinarias de Cohen y Felson (1979).

En la teoría del estilo de vida se sostiene que la probabilidad de ser víctima se basa en la exposición a lugares y horarios de riesgo, así como en las asociaciones con individuos potencialmente infractores. Para Cohen y Felson la probabilidad de la delincuencia es una función multiplicativa de la convergencia en el espacio-tiempo de tres elementos: un delincuente motivado para el delito; una víctima apropiada; y la ausencia de control social. Este modelo teórico se relaciona en la actualidad con el énfasis en los factores geográficos o espaciales de la llamada Criminología ambiental y tiene su reflejo práctico en la proliferación de mapas sobre lugares de victimización y concentración

---

<sup>16</sup> Con ayuda de diversos países, las Naciones Unidas promueven la Encuesta Internacional sobre Victimización (<https://www.unodc.org/unodc/en/data-and-analysis/Crime-Victims-Survey.html>). En Cataluña tenemos los estudios más sostenidos en España y pueden verse las encuestas de seguridad impulsadas por la Generalitat ([https://interior.gencat.cat/ca/el\\_departament/transparencia-i-bon-govern/gestio-dels-serveis-publics/informacio\\_estadistica/](https://interior.gencat.cat/ca/el_departament/transparencia-i-bon-govern/gestio-dels-serveis-publics/informacio_estadistica/)), así como las encuestas de victimización en Barcelona, con una trayectoria en 2020, de 30 años (<https://ajuntament.barcelona.cat/seguretatiprevencio/es/encuesta-victimizacion-barcelona>).

delictiva. Fattah introdujo un modelo de la oportunidad con más variables en que pueden relacionarse los aspectos micro, meso y macro (1991).

La Victimología realista supone, en cierta manera, una reacción ante la Criminología del etiquetaje o del *labelling approach* al señalar que las víctimas son reales y que, además, muchas de ellas pertenecen a las clases trabajadoras, es decir, el delito no es una mera construcción social, sino que tiene unas dimensiones objetivas de daño o sufrimiento.

b) La Victimología crítica enfatiza la posibilidad de resistencia frente a la victimización, de ahí el empleo del término “supervivientes” para referirse a las víctimas; no olvida los delitos económicos ni el ámbito privado; hace uso del método deconstructivista, estableciendo relaciones micro-macro y sincrónicas-diacrónicas; y se centra en una noción colectiva y pluralista de la ciudadanía, más allá del individualismo. Desde la Victimología crítica ha surgido una interesante propuesta de Victimología cultural sobre los aspectos culturales de la victimidad (Herrera, 2014)<sup>17</sup> que vuelven recordar la importancia de las teorías del etiquetaje (victimal). En relación con ello, los últimos trabajos del profesor Ezzat Fattah representan un intento fructífero de integración de las teorías criminológicas y victimológicas, en concreto, respecto de las técnicas de neutralización de la culpa del infractor negando la existencia de la víctima, o del daño, o sintiéndose él mismo víctima o con legitimidad para actuar de ese modo. Se analiza así el solapamiento de los procesos de victimización y criminalidad en determinadas circunstancias.

La Victimología cultural permite la relativización del concepto de víctima y de victimización a lo largo del tiempo y del espacio, así como la posibilidad de diversas reacciones ante un fenómeno similar. Incluye el estudio de las influencias culturales (con énfasis en los medios de comunicación y las expresiones culturales) sobre la construcción social de la imagen de las víctimas (Mythen, 2007). Dentro de la Victimología cultural (Herrera, 2018), como especialidad, se habla también de la Victimología visual. Entre otras cuestiones, la Victimología visual estudia las formas de representar a las diferentes víctimas en imágenes, incluyendo formatos digitales, así

---

<sup>17</sup> De hecho, estas cuestiones son objeto de trabajo en un proyecto COST de la Unión Europea, liderado desde los Países Bajos por el Profesor Antony Pemberton (<https://www.cost.eu/actions/CA18121/#tabsName:overview>).

como el impacto en la sociedad y en las propias víctimas de dichas imágenes. En relación con ello, puede proponerse un ejercicio muy sencillo al lector. Si se teclea el término “víctima” en la sección imágenes de Google, si bien se observará cierta variedad, suele aparecer una imagen estereotipada que remarca el carácter de vulnerabilidad e incluso ciertos rasgos sociodemográficos, como el género femenino, que tienden a coincidir con lo que Christie (1986) denominaba la víctima ideal (vulnerable, desprotegida, respetable socialmente y totalmente inocente). Estas características no suelen coincidir con la de la mayoría de las víctimas, según las investigaciones victimológicas, particularmente en ciertos delitos y considerando la victimización oculta. El problema radica en que se trata de asunciones muy arraigadas en la sociedad y en los operadores jurídicos que, finalmente, condicionan la respuesta a las víctimas.

c) La Victimología radical, muy relacionada con la Victimología crítica, se centra, de forma más profunda, en cuestiones estructurales que afectan a la victimización. Se habla así de Victimología radical, global o de los derechos humanos, representada en las Ciencias Políticas por el profesor de San Francisco Robert Elias, con pretensión de ciencia autónoma. Desde esta perspectiva se busca una desvinculación de la noción de delito del Derecho penal para abarcar un conjunto de conductas mucho más amplio y difuso que entrarían dentro del concepto de “abuso de poder” o de “sufrimiento humano” donde podrían incluirse también, en relación con la crisis medioambiental actual, las catástrofes naturales, los accidentes y las enfermedades como hechos traumáticos que producen sufrimiento individual, grupal y social.

La Victimología radical puede relacionarse así con la Victimología verde (Varona, 2020a), centrada en los delitos contra los animales y los ecosistemas, aplicando el marco de los derechos humanos de la tercera generación, así como profundizando en el concepto de daño (Hall, 2013). A este respecto conviene indicar la amenaza que supone el cambio climático para nuestra seguridad y la escasa percepción social y política de este daño al tratarse de una victimización difusa (las víctimas somos todos, aunque con diversa afectación), y a medio y largo plazo (las víctimas serán principalmente las próximas generaciones).

Las distintas corrientes actuales victimológicas mencionadas, coexisten con tendencias más específicas como la Victimología clínica o forense, la Victimología feminista, la Victimología del desarrollo y la Victimología positiva que iremos definiendo a continuación.

La Victimología clínica, forense o aplicada es la practicada por parte de los distintos profesionales que atienden a las víctimas, principalmente desde el Trabajo Social, la Psicología y el Derecho, pero también con una presencia cada vez mayor de profesionales procedentes de las neurociencias y la informática en lo que ya se conoce como Victimología algorítmica (Varona, 2020b).

En lo que respecta a la Victimología feminista, como ya se ha indicado en otros trabajos (Varona et al., 2015), esta se centra en las desigualdades de las mujeres como víctimas. Las perspectivas feministas en Criminología han aportado al estudio del control social la teorización sobre la construcción y el mantenimiento de la categoría de género, ampliando la mirada en la comprensión del funcionamiento del sistema penal y social en general (Martín Fernández, 1994). Aunque los primeros victimólogos fueron exclusivamente hombres y realizaron sus investigaciones respecto de poblaciones masculinas, el movimiento feminista, particularmente tras la Segunda Guerra Mundial, puso el énfasis en que el Derecho penal no sólo no protege a la víctima, sino que la revictimiza, siendo el ejemplo más notable la violencia de género. Además, destacaron que los primeros victimólogos tendían a culpabilizar a las mujeres víctimas de delitos violentos, particularmente de carácter sexual. Si bien no podemos hablar propiamente de una Victimología feminista, sino más bien de perspectivas feministas, dentro de esta visión se ha trabajado bajo tres postulados: rechazo del generocentrismo; el patriarcado como factor explicativo de la criminalización y victimización de las mujeres; y la conclusión de que, en general, las víctimas mujeres constituyen una minoría sin poder – en términos cualitativos–, que sufre discriminaciones efectivas por parte de los agentes de control.

En España podemos destacar como precedente la obra compilada por Elena Larrauri (1994; 2007), quien ha realizado una observación relevante respecto de los postulados citados, en relación con la regulación del uxoricidio, el cual hasta 1963, representaba “una cesión punitiva del Estado en manos del marido” (1994, 5). También pueden



encontrarse en su libro consideraciones sobre el concepto de reputación en su conexión con la censura o vergüenza (1994, 9, 19; 102). En la actualidad cobran importancia los estudios victimológicos feministas desde la interseccionalidad. El término interseccionalidad en este ámbito procede de un artículo de Kimberlé Crenshaw (1989), el cual se refería a cuestiones laborales de las mujeres negras estadounidenses. El término se ha adoptado después en diferentes contextos para estudiar los procesos multidimensionales de desigualdad y exclusión en relación con diferentes variables (género, orientación sexual, etnia, clase social, etc.), tratando de hacer operativa la noción de la interdependencia de las diferentes categorías de desigualdad. Un aspecto importante de estos puntos de vista ha sido la utilización de la Historia social y las historias de vida como técnica de investigación.

Por su parte, la Victimología del desarrollo se centra en la variable de la edad de la víctima. Como indican Pereda, Abad y Guilera (2012: 6), la vulnerabilidad infantil:

ha promovido una reciente línea de estudio denominada *victimología del desarrollo* (Finkelhor, 2007) que se pone de manifiesto en los casos de malos tratos físicos intrafamiliares, tanto directos como indirectos, mediante la exposición a situaciones de violencia entre los progenitores, en la experiencia de abuso y explotación sexual, en el acoso en Internet y en el “bullying” o acoso escolar por parte de iguales, entre otros.

Según Pereda, Abad y Aguilera (2012: 9), los estudios empíricos existentes confirman que la victimización de menores es más frecuente que aquella que experimentan los adultos; que la violencia afecta al menor en múltiples áreas y puede perdurar largo tiempo; y que suele ser cometida por un adulto, normalmente próximo al menor, abusando de su confianza. Por todo ello, para Finkelhor, la Victimología del desarrollo reclama un enfoque más específico, relativo a la edad y el contexto en que se produce la victimización y la reacción a la misma, que el marco de las teorías de la elección racional. Dentro de las investigaciones sobre la Victimología del desarrollo se encuentran los estudios sobre el impacto del parámetro conocido como “experiencias adversas en la niñez” (*Adverse Childhood Experiences*). Se trata de investigaciones longitudinales desarrolladas en el ámbito anglosajón y que se han extendido a otros

países<sup>18</sup>, si bien debe considerarse que el calificativo “adverso” variará en razón de cada contexto socioeconómico y cultural, de ahí el interés de elaborar un cuestionario internacional sensible a la diversidad de cada escenario de victimización.

La Victimología del desarrollo también puede tener en cuenta estudios neurocientíficos y genéticos. Podemos citar, a modo de ejemplo, los relativos a la conexión entre trauma y victimización continuada o polivictimización, concepto que abordaremos posteriormente. En este sentido, Isabelle Oullet-Morin (2013) se refiere a los mecanismos psicológicos y cognitivos que reflejan el impacto de la victimización sobre comportamientos antisociales en niños, adolescentes y adultos, en un solapamiento de roles de víctima/victimario.

Finalmente, desde la Victimología positiva (no positivista, que era aquella primera Victimología de los años cuarenta del siglo XX) se pide poner el foco no tanto en los procesos de victimización, sino de desvictimización, centrándose en los conceptos de recuperación, afrontamiento, resiliencia y crecimiento postraumático. Anteriormente al surgimiento de la Victimología positiva, Dussich propuso un modelo psicosocial de adaptación (1988; 2006), que intenta integrar las perspectivas teóricas anteriores, centrándose en los factores que repercuten en la recuperación de la victimización. La Victimología positiva trata de un enfoque centrado en la capacidad de superación y de ampliación de perspectivas respecto de los procesos de desvictimización o recuperación, que implica también una teorización sobre el perdón, desarrollada por los criminólogos israelíes Ronel y Toren (2012). Para Cyrulnik (2002, 14): “La resiliencia no es un catálogo de las cualidades que pueda poseer un individuo. Es un proceso que, desde el nacimiento hasta la muerte, nos teje sin cesar, uniéndonos a nuestro entorno”.

Podemos sintetizar las tendencias históricas y actuales victimológicas con las siguientes dos imágenes sobre la evolución y el foco de atención de cada una de ellas.

---

<sup>18</sup> Véase la página de la Organización Mundial de la Salud en [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/activities/adverse\\_childhood\\_experiences/en/](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/activities/adverse_childhood_experiences/en/).

## VICTIMOLOGIA POSITIVISTA O DEL ACTO

Años cuarenta en Europa:

-von Hentig

-Mendelsohn

La víctima como cocausante del delito

## VICTIMOLOGÍA MODERNA: REALISTA

Años sesenta en EE. UU.:

-Schafer,

-Dussich, Fattah Las víctimas, incluyendo su protección, reparación y recuperación

## VICTIMOLOGÍA MODERNA: CRÍTICA Y RADICAL

Años noventa en el ámbito anglosajón:

-Walkalate Las víctimas como término no antagónico, plural y de diferente visibilidad, incluyendo abusos de poder y aspectos culturales

-Elias

## ALGUNAS TENDENCIAS ESPECÍFICAS ACTUALES

Victimología femista, Victimología del desarrollo, Victimología positiva, Victimología algorítmica...

*Gráfico 4: De la Victimología positivista a la Victimología moderna*

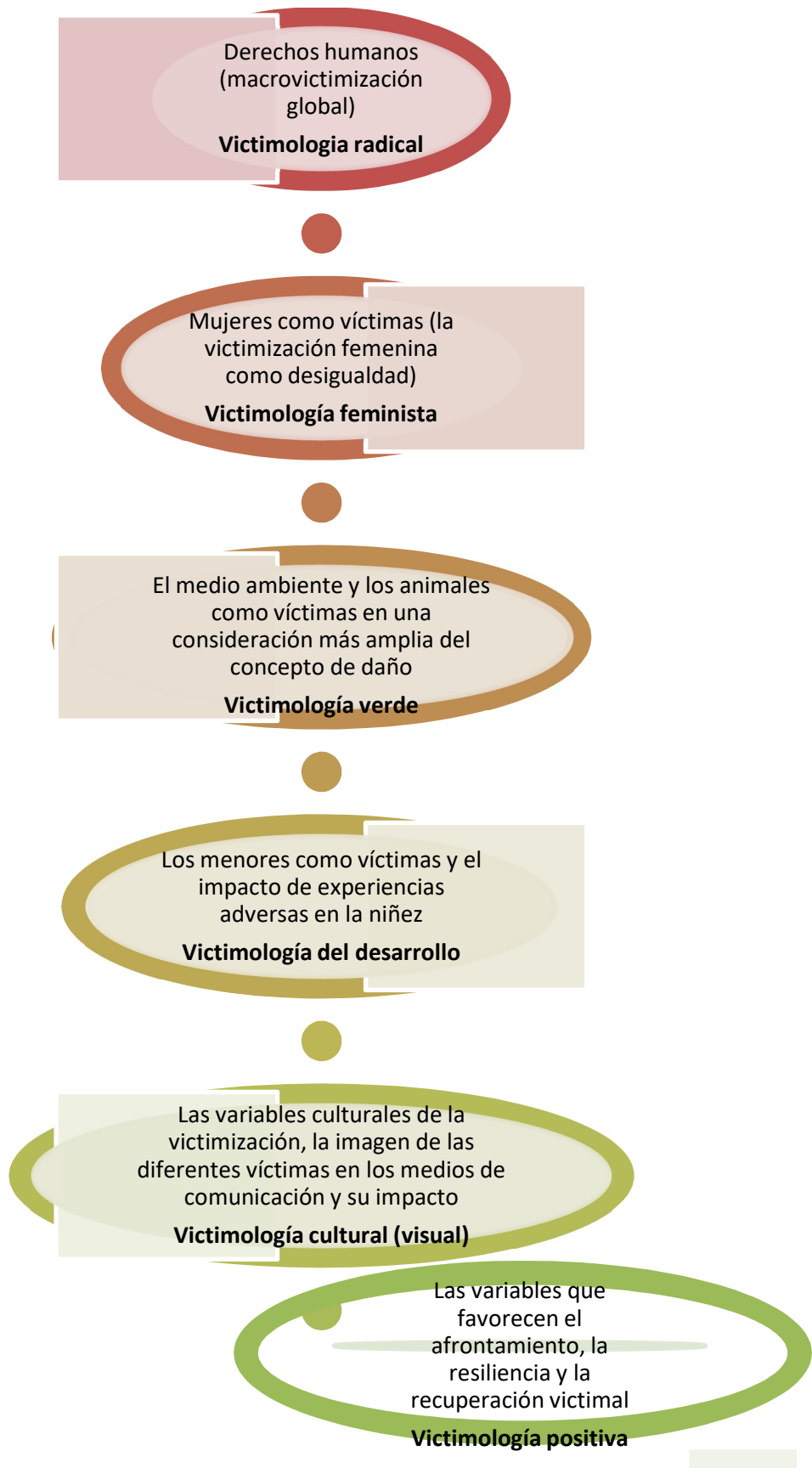


Gráfico 5: En enfoque de diversas perspectivas teóricas recientes en Victimología.

Antes de adentrarnos en el siguiente epígrafe conviene recordar que la Victimología, como conocimiento científico, no es activismo, aunque puede ser compromiso. En la actualidad existe un debate sobre la manipulación de las víctimas en la vida pública (fundamentalmente en los medios de comunicación y por los partidos políticos). En este sentido, la policía debe reflexionar sobre la relación con los medios de comunicación, los cuales son mencionados expresamente en el Estatuto de la Víctima. Debe huirse de la victimización como mera noticia, espectáculo o negocio (Calleja, 2013; VV. AA., 2011). Los medios inciden en la sobrerrepresentación y la infrarrepresentación de noticias y la contribución a los estereotipos sobre algunas víctimas según el tipo de delito, el lugar donde se produce, y los factores personales, interpersonales, contextuales y sociales de víctimas y agresores. Los medios también suelen manejar un concepto estrecho de “víctima ideal”, convirtiendo a las víctimas en protagonistas efímeras a las que luego se las deja solas y, tal vez, confundidas, mientras que, en ocasiones, se presenta al victimario como héroe o protagonista. Por ello, se subraya la falta de análisis en profundidad para favorecer opiniones críticas informadas sobre la delincuencia y la victimización. Aquí debe considerarse que un lenguaje e información inadecuados o imágenes reiteradas de carácter morboso o alarmista (con su permanencia en el espacio virtual) constituyen también victimización secundaria. En consecuencia, la formación de los periodistas y la introducción de cuestiones victimológicas en sus códigos deontológicos, guías o manuales, resulta crucial, al tiempo que la policía puede estar atenta para prevenir y detectar malas prácticas y proporcionar información sobre los derechos de las víctimas respecto de los medios de comunicación.

## **2. La legitimidad de la Victimología como ciencia: el método científico y el compromiso ético desde un plano policial. ¿Por qué una concepción policial estrecha de la Victimología forense resulta insuficiente para merecer la confianza ciudadana?**

### *2.1. Satisfacción y confianza en la policía desde la victimización oculta*

Karmen (2013: 3) describe la Victimología forense (Turvey, 2013; Petherick y Ferguson, 2014), en relación con la investigación policial en casos de homicidio, de forma que los policías reconstruyen los últimos días de vida de la víctima para poder resolver el caso aunque esta persona ya no esté viva. Sin duda la resolución del caso es

crucial en una perspectiva forense, pero la cuestión reside en cómo equilibrar ese interés con un trato adecuado a las víctimas indirectas, a los familiares de la persona asesinada.

Según se ha indicado en el epígrafe anterior, como punto de partida de este trabajo podemos ilustrar la definición de la Victimología de la siguiente manera:

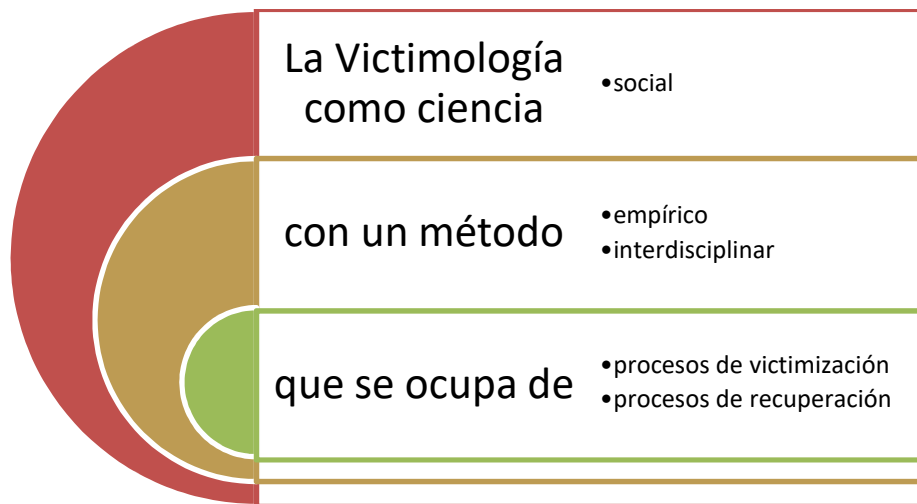


Gráfico 6: Definición de Victimología

Si repasamos la historia de la Victimología comprobaremos, con mucha humildad, que los expertos en cuestiones delictivas (juristas, criminólogos...), no han sido capaces de ver la realidad de las víctimas hasta tiempos muy recientes, aunque su presencia, y sufrimiento, particularmente en casos graves, resultaba obvio. ¿Por qué, desde las ciencias sociales y jurídicas, no hemos sido capaces de reflexionar sobre las víctimas hasta la segunda mitad del siglo XX? Aunque se habla de un resurgimiento, tildado de “crítico” por algunos autores (Gatti, 2016), la importancia actual de las víctimas nada tiene que ver con la llamada “edad de oro” de épocas anteriores a la emergencia del Estado, donde cabía la venganza o la compensación ante un daño grave. Entonces no existía la concepción de víctima que tenemos actualmente y que ha quedado plasmada, por ejemplo, en la definición de la Declaración de las Naciones Unidas de 1985, sobre principios de justicia para las víctimas, o en la Directiva 2012/29/UE sobre las normas mínimas relativas a sus derechos en el campo de la justicia penal (Bahr y Melum, 2017). En esa supuesta “edad de oro”, la concepción de víctima era mucho más colectivista o comunitaria.

Parte de la explicación de la incapacidad de considerar a las víctimas en las ciencias jurídicas y sociales, hasta tiempos muy recientes, puede encontrarse en que la justicia penal moderna, tras la Ilustración, se ha centrado en un sistema de garantías respecto de la persona investigada y, en su caso, condenada, en relación con la limitación del poderoso *ius puniendi*. Esa lógica o racionalidad, necesaria para evitar abusos estatales, ha impedido ver a la víctima más allá de una concepción instrumental como denunciante o testigo, aunque en el sistema jurídico español, por ejemplo, también podía (y puede) ser acusadora particular o reclamar la responsabilidad civil, si bien de forma poco efectiva en la práctica y, en todo caso, con una concepción de reparación economicista a la que no aspiran todas las víctimas.

La impresión de algunos autores críticos de que se ha invertido la balanza y ahora las víctimas son el centro del sistema penal, no se corresponde con la realidad, sin perjuicio de reconocer los cambios producidos y la mayor visibilidad de algunas víctimas en los espacios públicos y políticos. En relación con ello, en la actualidad, debe cuidarse que el término “víctima” conserve su poder descriptivo, más allá del connotativo. El activismo victimal se ha manipulado de forma partidista en muchos países, con ciertos grupos de víctimas, para justificar la adopción de ciertas medidas restrictivas de derechos a toda la ciudadanía y, en algunos casos, el aumento de las penas o sistemas más punitivos. Esto no ha conllevado una mejora de la situación de las víctimas.

La pregunta, una vez más, es si realmente las víctimas ven mejorada su vida o se trata, más bien, de lo que podría denominarse un derecho victimal simbólico (en clave punitiva o garantista) consistente en cambiar las letras de las leyes, que cuesta poco y es relativamente fácil, para dar la impresión de que se toma en serio el problema y se hace algo, mientras que todo sigue igual y no se invierte en medios ni se evalúa cuál es el impacto de dicho cambio que sigue centrado, de nuevo, en el castigo del culpable y no en la reparación de las víctimas, visibles o no.

Una de las maneras en que podemos estar alerta respecto de la manipulación partidista del concepto de víctima es con el cuestionamiento de la objetividad de las investigaciones y el manejo de la noción de víctima pura o ideal. En definitiva, se trata de no dejar fuera del marco general de contextualización las situaciones de victimización oculta porque recordemos, de nuevo, que según las estadísticas policiales,

las encuestas de victimización y las entrevistas en profundidad, la mayor parte de las víctimas de delitos –con diferencias según el tipo delictivo– no denuncian; que una gran parte de las denuncias no llegan a un juicio; y que una gran parte de los procedimientos judiciales termina sin sentencia condenatoria. También sabemos que existe un elevado índice de victimización múltiple (Dudfield et al., 2017), sea reiterada o por polivictimización, lo que suele afectar a la edad infantojuvenil; que las víctimas no suelen ser reparadas económicamente en delitos graves (Soletto y Grané, 2018; Milquet, 2019); o que los ciudadanos, particularmente en delitos contra la propiedad, no están satisfechos con el resultado de la denuncia (OCU, 2019).

Volviendo al tema mencionado en la Introducción sobre la valoración de la policía para enfocarlo en las víctimas, según un estudio publicado en 2014 por la Dirección General de Policía (Policía Nacional, 2014) referido al año anterior, los agentes de este cuerpo superan el 7 en casi todos los aspectos analizados: la amabilidad y trato; el tiempo de espera y la comodidad en las instalaciones; la preparación de los agentes y la claridad; la utilidad de la información recibida; la comprensión del problema; o la sencillez de los trámites. Además, el estudio indica que la tasa de victimización –el número de personas que dice ser víctima de un delito– ha descendido en los últimos cuatro años un 1,6%, siendo el hurto el delito más habitual. Siempre según dicho estudio, dos de cada tres personas que acuden a denunciar lo hacen en las comisarías de la Policía Nacional. En este sentido, la valoración media de la Policía Nacional ha aumentado en los últimos cuatro años, principalmente en aspectos como la preparación de los agentes, la amabilidad y el trato recibido. Concretamente, la formación está consignada como uno de los objetivos estratégicos de la Dirección General de la Policía. El servicio de llamada del 091 es uno de los más valorados y recibe una llamada ciudadana de urgencia cada siete segundos, con un tiempo medio inferior a seis minutos para llegar hasta el lugar requerido. La crisis económica (91%), las penas impuestas (80%), las desigualdades sociales (79%), el consumo de drogas (74%) o la pérdida de valores tradicionales (73%), entre otras, se presentan como las principales causas de la delincuencia, en este estudio de la Policía Nacional, donde se señala también que uno de cada diez españoles tiene algún tipo de seguridad privada, concentrándose especialmente en Madrid, Cataluña y Valencia. Recordemos que la seguridad privada constituye uno de los negocios económicos más lucrativos en nuestro país y que, en



general, ha crecido su empleo como puede comprobarse en los distintos Anuarios estadísticos del Ministerio del Interior.

Por su parte, en el Barómetro del Centro de Investigaciones Sociológicas, de abril de 2015, se indica que la Guardia Civil obtuvo una nota de 5,78 y la Policía Nacional de 5,70, concluyendo que “los españoles vuelven a considerar un año más a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado como la principal institución del Estado en la que depositar su confianza”.

Sin perjuicio de que encuestas específicas con determinados segmentos de la población diesen otros resultados, la valoración positiva de la policía, particularmente en comparación con otros operadores jurídicos, parece general en la Unión Europea, como se muestra en el siguiente gráfico.

## Average rating of trust by domain, sex, age and educational attainment level

Last update: 24-02-2020

TIME: 2013

ISCED11: All ISCED 2011 levels

UNIT: Rating (0-10)

AGE: 16 years or over

SEX: Total

GEO ▶	European Union (EU)	European Union - 27	European Union - 28	Belgium	Bulgaria
INDIC_WB ▼					
Trust in the police	5.9	5.9(e)	5.9	6.1	3.6
Trust in the legal system	4.6	4.5(e)	4.6	5.0	3.0
Trust in the political system	3.5	3.5(e)	3.5	4.6	2.6
Trust in others	5.8	5.8(e)	5.8	5.7	4.2

GEO ▶	Czechia	Denmark	Germany (until 1990)	Estonia	Ireland
INDIC_WB ▼					
Trust in the police	4.9	7.9	6.4	6.0	6.9
Trust in the legal system	3.8	7.5	5.3	5.2	5.1
Trust in the political system	3.7	5.9	4.9	4.4	3.2
Trust in others	5.3	8.3	5.5	5.8	6.4

GEO ▶	Greece	Spain	France	Croatia	Italy
INDIC_WB ▼					
Trust in the police	5.0	5.4	5.6		5.8
Trust in the legal system	4.1	3.1	4.5	3.3	3.6
Trust in the political system	2.0	1.9	3.0	2.8	2.1
Trust in others	5.3	6.3	5.0	5.1	5.7

GEO ▶	Cyprus	Latvia	Lithuania	Luxembourg	Hungary
INDIC_WB ▼					
Trust in the police	4.7	5.4	6.0	6.1	5.7
Trust in the legal system	3.6	4.5	4.9	5.3	5.1
Trust in the political system	2.6	3.6	4.5	5.0	4.5
Trust in others	4.5	6.5	6.1	5.5	5.3

GEO ▶	Malta	Netherlands	Austria	Poland	Portugal
INDIC_WB ▼					
Trust in the police	6.3	6.6	7.2	5.2	5.4
Trust in the legal system	4.9	6.2	6.0	4.2	2.9
Trust in the political system	5.7	5.5	4.4	3.5	1.7
Trust in others	6.2	6.9	5.9	6.0	5.3

GEO ▶	Romania	Slovenia	Slovakia	Finland	Sweden
INDIC_WB ▼					
Trust in the police	6.4	5.5	4.4	8.2	7.1
Trust in the legal system	5.8	2.7	3.6	7.2	6.7
Trust in the political system	4.8	1.8	3.5	6.0	5.5
Trust in others	6.4	6.5	5.8	7.4	6.8

GEO ▶	United Kingdom	Iceland	Norway	Switzerland	Serbia
INDIC_WB ▼					
Trust in the police	6.4	7.7	7.5	7.4	4.3
Trust in the legal system	5.5	5.7	7.2	7.0	3.4
Trust in the political system	3.8	3.7	5.9	6.6	3.2
Trust in others	6.1	7.0	7.3	6.4	4.2

GEO ▶	Turkey
INDIC_WB ▼	
Trust in the police	6.5
Trust in the legal system	5.4
Trust in the political system	4.9
Trust in others	4.5

No footnotes available

Available flags:

**b** break in time series  
**c** confidential  
**d** definition differs, see metadata  
**e** estimated  
**f** forecast  
**n** not significant  
**p** provisional  
**r** revised  
**s** Eurostat estimate  
**u** low reliability  
**z** not applicable

Gráfico 7 Tasas de confianza en la UE en el sistema penal. Fuente: Eurostat.

Ahora bien, cuando acudimos a otros estudios, como el estudio específico realizado por la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU, 2019) en España, pueden observarse contradicciones entre la alta valoración de la recepción y la humanidad prestadas y la escasa valoración del apoyo psicológico ofrecido, si bien deben matizarse los resultados de esta encuesta respecto de su contextualización. En todo caso, debe valorarse que sea una encuesta procedente de una institución externa.



Gráfico 8: Satisfacción en el momento de presentar la denuncia. Fuente: Reproducción de la OCU (2019).

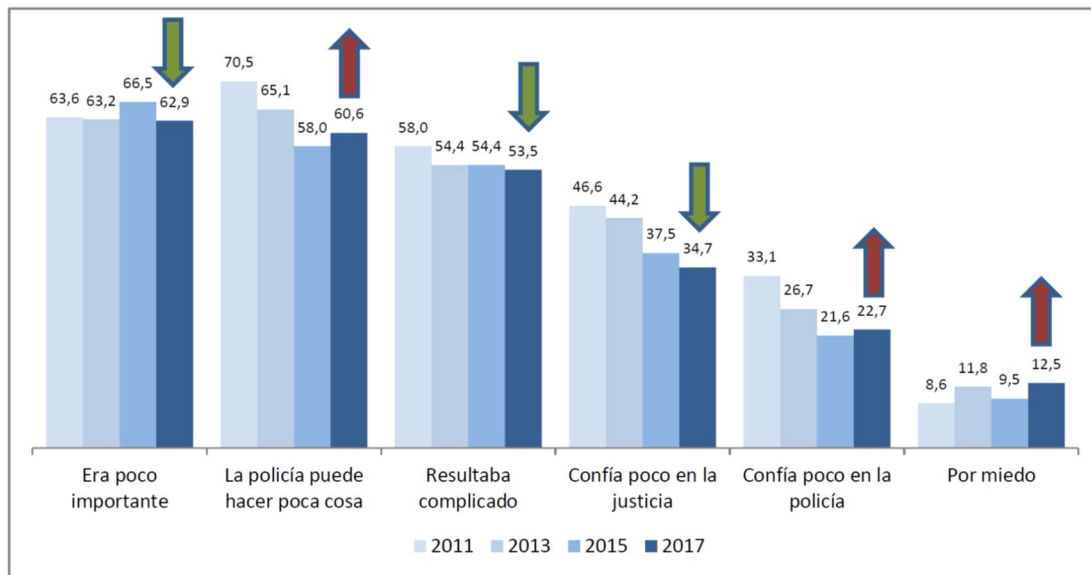
Según los resultados del estudio de la OCU, el 59% de los ciudadanos opina que la presencia policial en su barrio era insuficiente durante el día y el 76% consideraba lo mismo respecto de la noche. A la mitad de los encuestados les parecía que a la policía le faltaban más efectivos. Las personas mayores, las mujeres, las personas que viven en núcleos grandes de población y aquellos que han sido víctimas de un robo en los últimos 5 años tienen una sensación de seguridad más baja. A las personas jóvenes, de alto nivel educativo y a los votantes de izquierda les inspiran menos confianza los cuerpos policiales que a los mayores, las personas con educación media y los votantes de centro y derecha. En general, cuatro de cada diez personas creían que la policía era muy eficiente y valoraban su derivación a otros servicios públicos o la información prestada. El 53% de los ciudadanos tenía una confianza alta en la policía y solo el 11% la calificaba de baja. Más de la mitad pensaban que los agentes eran educados y cordiales en el trato con la gente. Ahora bien, casi la mitad de los que presentaron una denuncia por haber sido víctimas de algún delito se declaraban muy insatisfechos con el resultado de las diligencias policiales, dato que compromete a otros operadores jurídicos.

Esto quizá está motivado porque, según dicha encuesta, en tres de cada cuatro casos no se logró identificar a quienes perpetraron el delito. Además, en un 15% de las denuncias, se identificó a los autores, pero no llegaron a presentarse ante un juez. En la misma línea, el 76% de los robos terminaron sin que la víctima recuperase sus pertenencias. Paralelamente, el 22% de las víctimas ni siquiera se preocupó de poner una denuncia. En la mayoría de las ocasiones esto sucedió porque no les merecía la pena tomarse la molestia. Otros indicaron que hacerlo les parecía muy complicado y el 11% de las personas que declararon ser víctimas indicaron que no lo hicieron porque la propia policía les disuadió de hacerlo.

En relación con los motivos para denunciar o no denunciar, Guillén (2020a) trae a colación estudios comparados que indican que, dentro de la confianza en la policía, se debe considerar la interacción entre las dimensiones subjetivas y objetivas de la criminalidad. Las dimensiones subjetivas pueden medirse o valorarse porque condicionan la conducta de los ciudadanos y las dimensiones objetivas de la criminalidad están hechas también de ciertas subjetividades a la hora de tomar decisiones e interpretarlas. Según Guillén (2020a: 17): “si la ciudadanía expresa en qué momentos y lugares siente el mayor grado de in/seguridad dota a los poderes públicos de más información para articular respuestas adecuadas” por lo que debe trabajarse de manera complementaria para relacionar las estadísticas policiales y las encuestas de victimización, por ejemplo, para entender las tasas de victimización oculta y la opción por no denunciar.

Sobre esa decisión, según una tabla reproducida de Guillén (2020a), para Cataluña, entre los motivos de la no denuncia, en línea con el estudio de la OCU citado, se encuentran, por este orden, la consideración de poca importancia, la poca efectividad de la policía, la complejidad, la falta de confianza en la justicia y en la policía, y el miedo.

Figura 6. Motivos para no denunciar (%)



Fuente: Encuesta de Seguridad Pública de Catalunya (DGAS; Departamento de Interior, Generalitat de Catalunya).

Gráfico 9: Motivos para no denunciar. Fuente: Reproducción de Guillén (2020a).

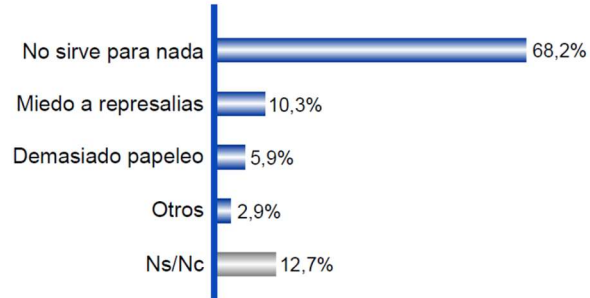
Los motivos para no denunciar (Greenberg y Beach, 2004) parecen ser similares en estudios comparados e internos, aunque con cierta variación en su orden de importancia, lo cual también puede obedecer a cuestiones metodológicas a la hora de realizar las encuestas de victimización. En el ámbito local, como puede observarse en la reproducción de las tres ilustraciones siguientes del Ayuntamiento de Bilbao (2020), respecto de una encuesta realizada en 2019, se destacaban los siguientes motivos para no denunciar: “no sirve para nada”, “miedo a represalias” o “demasiado papeleo”, y se condicionaba la denuncia al criterio de la gravedad de los hechos (algo que, como se ha indicado, resulta subjetivo). De las personas que denunciaron sólo un 29,1% valoraron negativamente la actuación policial.

### P10.2.- Motivo por el que no denunciaría

Respuesta espontánea

n=no sufrieron acción delictiva y no denunciarían

2,0%, 1,9% del total

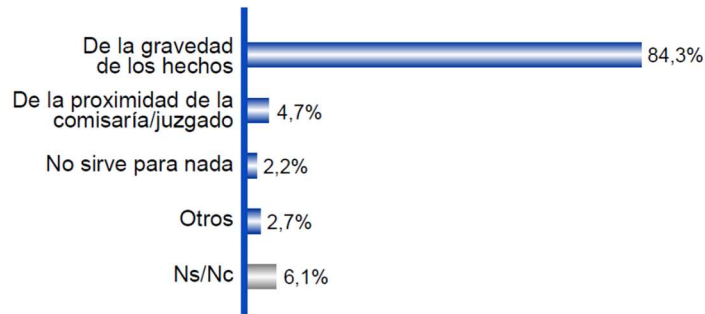


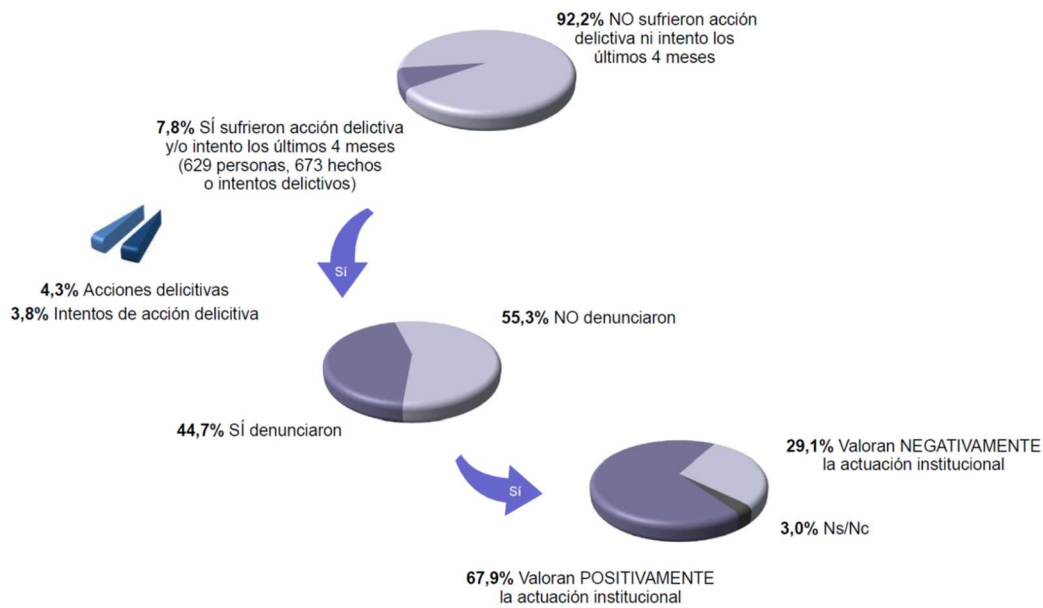
### P10.3.- De qué dependería la decisión de denunciar

Respuesta espontánea

n=no sufrieron acción delictiva y no saben si presentarían denuncia

5,0%, 4,6% del total





*Gráficos 10-11-12: Motivo de no denuncia y valoración de la institución policial. Fuente: Ayuntamiento de Bilbao (2020).*

En todo caso, para evaluar los servicios policiales debemos considerar no sólo esas encuestas generales o específicas de victimización y satisfacción, sino también elementos menos intangibles, según será expuesto en los siguientes capítulos. Más allá de lo que se define en la ley, y considerando cada contexto, es preciso reflexionar sobre los elementos cualitativos y simbólicos de la función policial que se desarrollan en conexión con su legitimidad (O’Neil y Fyfe, 2017; Couselo, 1999; Cano, 2003; Torrente, 1997) y, por tanto con su ética (Gallardo, 2006; Pirsig, 1974; Bittner, 1970; Pirsig, 1974; Black, 1980; Greene y Klockars, 1991; Loader, 1997; Braga y Bond, 2008; Manning, 2010; Green, 2018; Monjardet, 1996; Hernández y Murcia, 2016). Evaluar a la policía desde esos parámetros, considerando diferentes segmentos de la población más afectados por el control jurídico-penal o con mayor victimización oculta, no resulta una tarea fácil ya que permanecen muchas preguntas difíciles de plantear y responder.

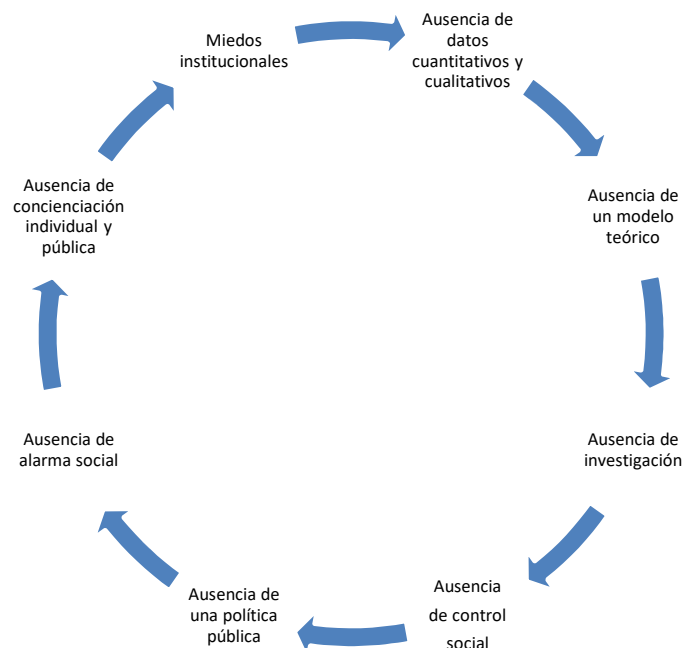


Gráfico 13: El círculo de la victimización oculta (adaptación de Davies, Francis y Jupp, 1999).

¿Cómo podemos acceder a la realidad de las víctimas que no denuncian o que no tienen juicio o sentencia condenatoria, más allá de los expedientes y las estadísticas policiales, fiscales, judiciales y penitenciarias? ¿Cómo ofrecer confianza a las víctimas ocultas o invisibilizadas para participar en investigaciones, sin exponerlas públicamente? Se nos presenta un círculo vicioso en que los prejuicios culturales y sociales (en ocasiones en forma de asunciones y sesgos, según se recoge en la imagen siguiente), en los que se inserta el victimólogo, hacen que las víctimas que no son consideradas “puras o ideales” permanezcan aún más ocultas y no se cuestione el desigual reparto de su visibilidad.

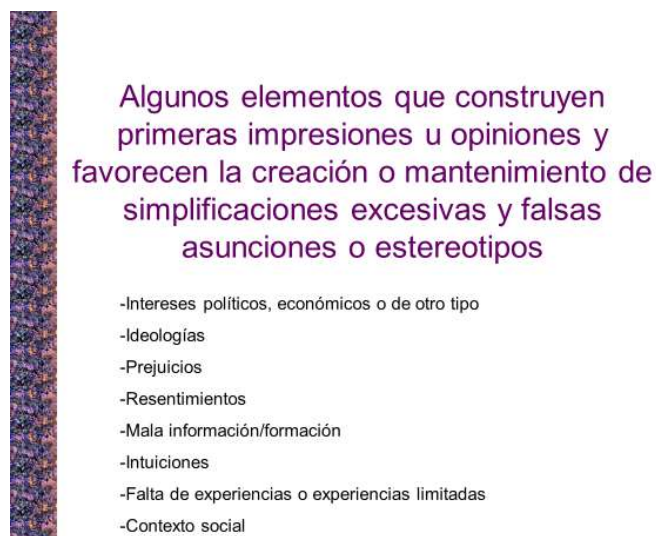


Gráfico 14: Asunciones y sesgo confirmatorio en las investigaciones victimológicas.



*2.2. Por un entendimiento coherente de que cualquier víctima es un ser humano y la Victimología tiene un fin social tan importante como modesto*

Entre los diferentes perfiles de trabajo victimológico se pueden señalar los siguientes cuatro:

a) El del técnico que diseña y asesora en políticas victimales (de gobiernos y agentes de control social) sobre prevención primaria, secundaria y terciaria; general y específica, incluyendo aspectos de prevención social y situacional.

b) El del investigador, que utiliza técnicas cuantitativas y cualitativas para conocer la realidad, y el de evaluador (interno o externo).

c) El del profesional de programas de prevención e intervención (servicios de atención, apoyo y reparación a las víctimas).

d) El del operador jurídico en primera línea, como es el caso de los agentes de policía en las comisarías, que atienden a las víctimas, siendo en muchas ocasiones su primer contacto con el sistema penal.

Un victimólogo puede centrarse en la explotación de una base de datos policial o de servicios de atención a víctimas, es decir, puede no relacionarse directamente con víctimas. En este ejemplo concreto, además de respetar el método técnico-científico, entre los aspectos éticos a considerar, estará el cumplimiento de las leyes de protección de datos. Fuera de ese trabajo específico, siempre en la atención policial y, en muchas ocasiones en un estudio victimológico policial (exploratorio, cuantitativo, cualitativo, etc.) se requerirá el contacto con las víctimas. Si son menores o consideradas “vulnerables”, y de acuerdo a la Directiva y las leyes de cada país, la protección se reforzará –no solo respecto de la protección de datos– (Ministerio de Justicia, 2017). En todo caso, debe recordarse un elemento fundamental: las víctimas nunca pueden ser tratadas como meros objetos de intervención o investigación de los que extraer información o realizar experimentos. Las víctimas son personas y si se las instrumentaliza, en este caso por los victimólogos o la policía, se está dañando su

dignidad y autonomía, causando una victimización secundaria. Las investigaciones policiales o victimológicas nunca pueden ser consideradas más importantes que las víctimas, por muy expertos que nos pensemos o porque creamos que el fin justifica los medios. Ser conscientes de este extremo implica una formación adecuada para investigar y para tratar con víctimas, antes, durante y después del contacto con ellas. Tratar “con” significa respetar su autonomía, ayudando a su recuperación, y huyendo de enfoques paternalistas que hacen que las propias víctimas prefieran otros términos más activos como el de “supervivientes” o menos esencialistas como el de “personas afectadas” o “perjudicadas”.

## Ética profesional

- **Conciencia de la sensibilidad victimal**
- **Prevención de la victimización secundaria**



## Sobre el valor del trabajo victimológico:

**“Quienes trabajamos con los sobrevivientes nos quedamos muchas veces en una situación de desnudez. Es una desnudez en una pequeña parte común a la de la víctima. Tye Mugrefia, psicoterapeuta ruandés, dice, en su trabajo con las víctimas del genocidio, que no podemos dar una respuesta, pero hay que estar dispuesto a compartir, a hacer una parte del camino con ella. Acompañar, mostrar solidaridad, aprender, es una experiencia que se necesita para cualquier proceso de emancipación”.**

(Carlos Martín Beristain, psicólogo y médico, 2006, Memoria y Reconciliación. Debates y desafíos en el caso vasco, *Hika* 174: 14-15, accesible en <http://www.nodo50.org/tortuga/Carlos-Martin-Beristain-Memoria-y>).



*Gráfico 15: Ética profesional, qué y para qué, y valor del trabajo victimológico.*

### 2.3. Métodos y técnicas de investigación victimológica

La Victimología ha sido definida anteriormente como una ciencia empírica que, aunque también contiene teorías normativas, se basa fundamentalmente en el conocimiento de la realidad de la victimización y la recuperación victimal, conscientes de su complejidad, diversidad y dinamismo. A la Victimología actual le preocupa cuál es la realidad de las normas referidas a las víctimas: ¿cuándo y por qué surgen?, ¿por qué se desarrollan más en algunos países y territorios?, ¿se están aplicando realmente dichas normas?, ¿cómo y con qué impacto?, ¿las personas que las aplican están debidamente formadas y apoyadas?, ¿cuál es el perfil sociodemográfico de las víctimas atendidas?, ¿a quién se deja fuera?, ¿cómo valoran las propias víctimas dicha atención, en sus diversas formas?, etcétera.

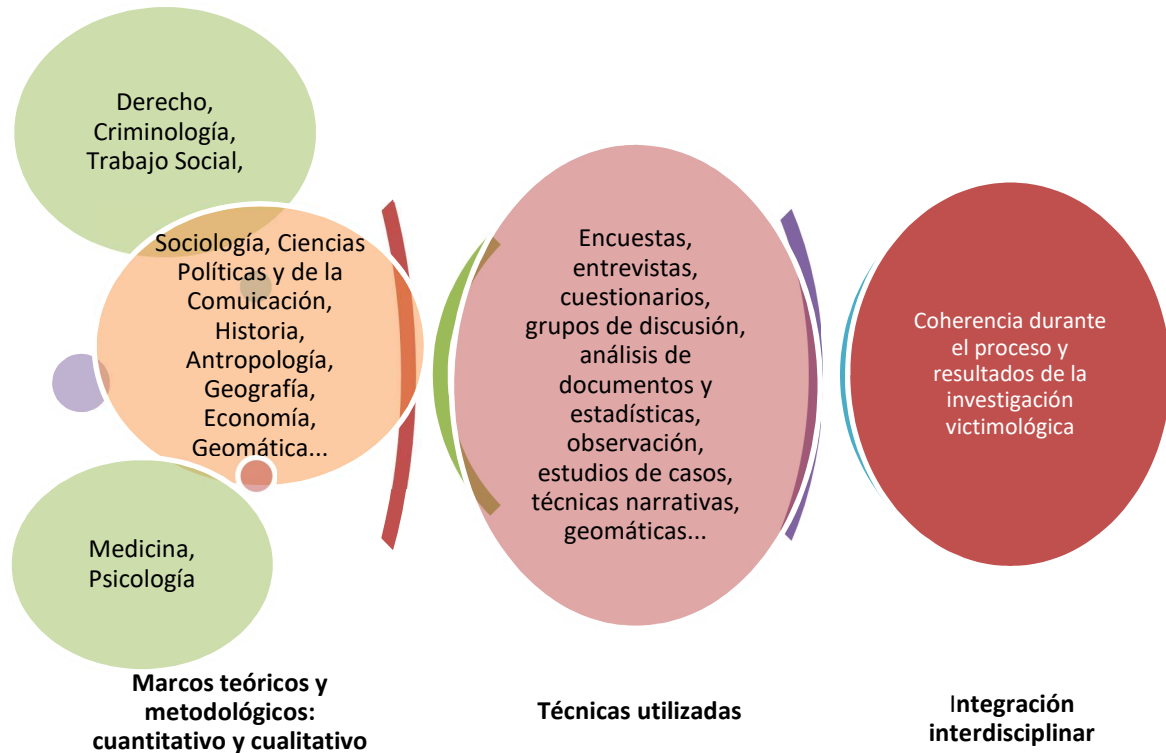
El método empírico supone que la Victimología no puede ser fundamentalmente “Victimología de despacho”, sino que hay que salir a observar la realidad para tratar de comprenderla y explicarla y, en su caso, ofrecer conclusiones para la prevención de la

victimización y para su reparación. Se trata, por tanto, de un método mayormente inductivo, sin perjuicio de que se pueda llegar a teorías explicativas, con una parte normativa, que siempre deberán estar apoyadas en los resultados de investigaciones solventes y sometidas al cuestionamiento de otros investigadores ya que el saber científico siempre es provisional, a la espera de mejores trabajos cuando tengamos la posibilidad de hacernos preguntas y obtener respuestas, más adecuadas en términos científicos. Pongamos el ejemplo de la Victimología positivista. Sus autores trataron de realizar un análisis de la realidad mediante la observación y el análisis de datos, sin embargo, su pregunta se ciñó exclusivamente a cómo las víctimas contribuían al delito, sin observar a las víctimas como seres sufrientes o dañados por una injusticia. Sólo con el paso de los años, los victimólogos pudieron ir ampliando la pregunta para contemplar una realidad que es, sin duda, menos simplista o evidente.

El conocimiento que ofrece la Victimología se ha ido obteniendo mediante el análisis de los resultados derivados de diversas técnicas de investigación como son (Varona et al., 2015): la observación de la realidad o trabajo de campo; el estudio de casos; el análisis de las estadísticas penales y sociodemográficas y su tratamiento geomático; la elaboración de historias de vida; la utilización de técnicas narrativas y audiovisuales; las entrevistas en profundidad; o las encuestas de victimización y seguridad, a diferentes escalas, con posibilidad de crear bases de datos de experiencias de victimización que permitan cruzar datos cuantitativos y cualitativos procedentes de diferentes fuentes (Fuller, 2015). Estas técnicas se utilizan dentro de métodos cuantitativos y/o cualitativos, los primeros responden más a las preguntas de “cuántos” o “qué relación” estadística puede existir y los segundo de “cómo” o “por qué” en relación con los sujetos del estudio. Sin duda, necesitamos formas de triangulación de ambos métodos (cuantitativo y cualitativo) para poder estudiar los procesos de victimización y recuperación, en sus dimensiones interdependientes personales, interpersonales y sociales (lo que denominamos *micro*, *meso*, *macro*).

La variedad de métodos y técnicas utilizadas se debe fundamentalmente al carácter interdisciplinar de la Victimología. Las aportaciones proceden principalmente del Derecho, la Medicina, la Psicología, la Sociología, el Trabajo Social, la Historia, la Antropología, la Economía, la Geografía, la Informática y/o el Arte (como forma de

conocimiento no científico que ayuda en la visibilidad del daño y su respuesta), entre otras disciplinas.



*Gráfico 16: Interdisciplinariedad, multimétodo y triangulación de técnicas en la investigación victimológica.*

Según se ha indicado (Ibáñez y Varona, 2016), citando a Bain (2012), un aprendizaje profundo implica en los alumnos y profesionales de la Victimología un interés por comprender la aplicación de las ideas a problemas concretos y por reflexionar sobre sus conceptos y efectos, teorizando y estableciendo conexiones con otras ideas y problemas, y reconociendo la necesidad de ir más allá de los enfoques tradicionales. Resulta que:

El aprendizaje profundo es más fácil en contextos interdisciplinares como el de la Criminología (o Victimología) donde, además, los puntos ciegos son luminosos y los silencios elocuentes si consideramos todo lo que no sabemos, particularmente sobre la cifra negra o la victimización oculta. Por tanto, todo estudio criminológico (victimológico) debe partir de la conciencia de una realidad oculta en los fenómenos delincuenciales y victimales, indicada en la

metáfora del iceberg, el embudo o la espuma del mar. Dicha realidad resulta más visible desde un enfoque multidimensional e integrador (Ibáñez y Varona, 2016).

En línea con lo anterior, hay una cita que ilustra uno de los mensajes fundamentales que se quiere transmitir en este libro: “Es algo extraordinario cómo caminamos a lo largo de la vida con los ojos medio cerrados, con los oídos sordos, con los pensamientos aletargados”. Son palabras del escritor Joseph Conrad en su obra *Lord Jim*. Simplemente darse cuenta de este hecho, muchas veces inconsciente, y tratar de minimizarlo, con perspectivas interdimensionales, es crucial en toda investigación e intervención victimológica.

#### *2.4. Partir de algunas premisas para profundizar*

Al igual que el empeño criminológico de buscar una teoría general sobre la criminalidad y de centrarse en el criminal como alguien distinto a los demás, en personalidad y modo de actuar, resulta cuestionable y confuso para entender realmente el comportamiento complejo que implica todo delito, ocurre lo mismo con el intento victimológico por explicar todos los procesos de victimización y desvictimización a través de una teoría omnicomprendensiva que abarque los diferentes tipos de conductas, así como su complejidad, dinamismo y relatividad. También resulta cuestionable conceptualizar a la víctima como alguien distinto en personalidad y modo de actuar. Sin embargo, sí resulta posible una serie de contextualizaciones teóricas o proposiciones generales sobre dichos procesos a través de ciertos elementos comunes relativos a factores sociales, grupales e individuales, sin perjuicio de las matizaciones correspondientes. Todo ello dentro un saber basado en los tres principios del método científico: objetividad (optar por una forma de observar un objeto –sujeto en el caso de las víctimas– que menos afecte a la observación); inteligibilidad (la representación o simplificación compacta de lo observado); y dialéctica (constante verificación). Las teorías científicas, explicativas o normativas, tendrán el fin de conocer y explicar la realidad y, en su caso, de intervenir en ella, basándose en datos obtenidos mediante dicho método. En definitiva, se persigue una política victimal orientada por las investigaciones victimológicas cuyo punto de partida consiste en el entendimiento de la victimización y la desvictimización como procesos diversos, complejos, inestables e interdependientes, al menos, respecto de los

fenómenos de la criminalidad y del control social. Si bien los datos empíricos ofrecidos por las investigaciones victimológicas resultan limitados y en constante revisión, contamos ya con un cuerpo de evidencia sobre diversos aspectos de la realidad social de los que parten, en mayor o menor grado, las distintas teorías victimológicas. Entre ellos, con alusión al riesgo, impacto y vulnerabilidad, podemos mencionar los siguientes –que habría que precisar para cada tipo de victimización– (Varona et al., 2015):

1. El concepto de víctima tiene una dimensión mestiza, objetiva y subjetiva.
2. La cifra negra sigue siendo muy elevada, en particular, para ciertas tipologías delictivas.
3. Los resultados de la prevención general y de la prevención especial, usando la terminología jurídico-penal, no resultan, tomados de forma global, satisfactorios.
4. Más castigo no significa menos victimización. La expansión de las políticas criminales punitivas no va de la mano de políticas preventivas eficaces e integrales desde el punto de vista de las víctimas.
5. En general, víctimas e infractores no son enemigos naturales y la participación de las víctimas en el proceso penal no tiene que implicar un menoscabo de las garantías hacia el procesado. Las víctimas lo son por haber sufrido un daño inmerecido calificado, en su caso, como delito.
6. Los perfiles sociodemográficos de víctimas e infractores son muy parecidos para el grueso de la criminalidad, particularmente si consideramos las estimaciones de victimización oculta.
7. Las víctimas no son fundamentalmente retributivas en su visión de la justicia. Para muchas, sus intereses parecen relacionarse más con la justicia procedimental y la justicia restaurativa.
8. La percepción de inseguridad no suele coincidir con el riesgo victimal.
9. La violencia más importante es la cotidiana entre conocidos.
10. Hasta de los ambientes más desfavorables surgen niños y, a la larga, adultos que pueden recuperar una vida saludable, es decir, con un desarrollo normal y, en ciertas ocasiones, ejemplar en niveles de competencia social, si bien el apoyo familiar, social e institucional resulta crucial ante la falta de otros recursos.
11. En general, en Victimología se ha dado más importancia a los riesgos criminógenos que victimales.

12. La victimización múltiple, reiterada o polivictimización, supone en sí misma un elemento esencial del riesgo victimal.

Según diversos estudios, dentro de la Victimología del desarrollo, la polivictimización tiene efectos más severos en los síntomas traumáticos que la experiencia de un mismo tipo de victimización producida de forma reiterada (Turner, Finkelhor y Ormrod, 2010; Segura et al., 2016; Lussier, Wemmers y Cyr, 2016). Por tanto, deben diferenciarse estas categorías, según se muestra en la Tabla 1.

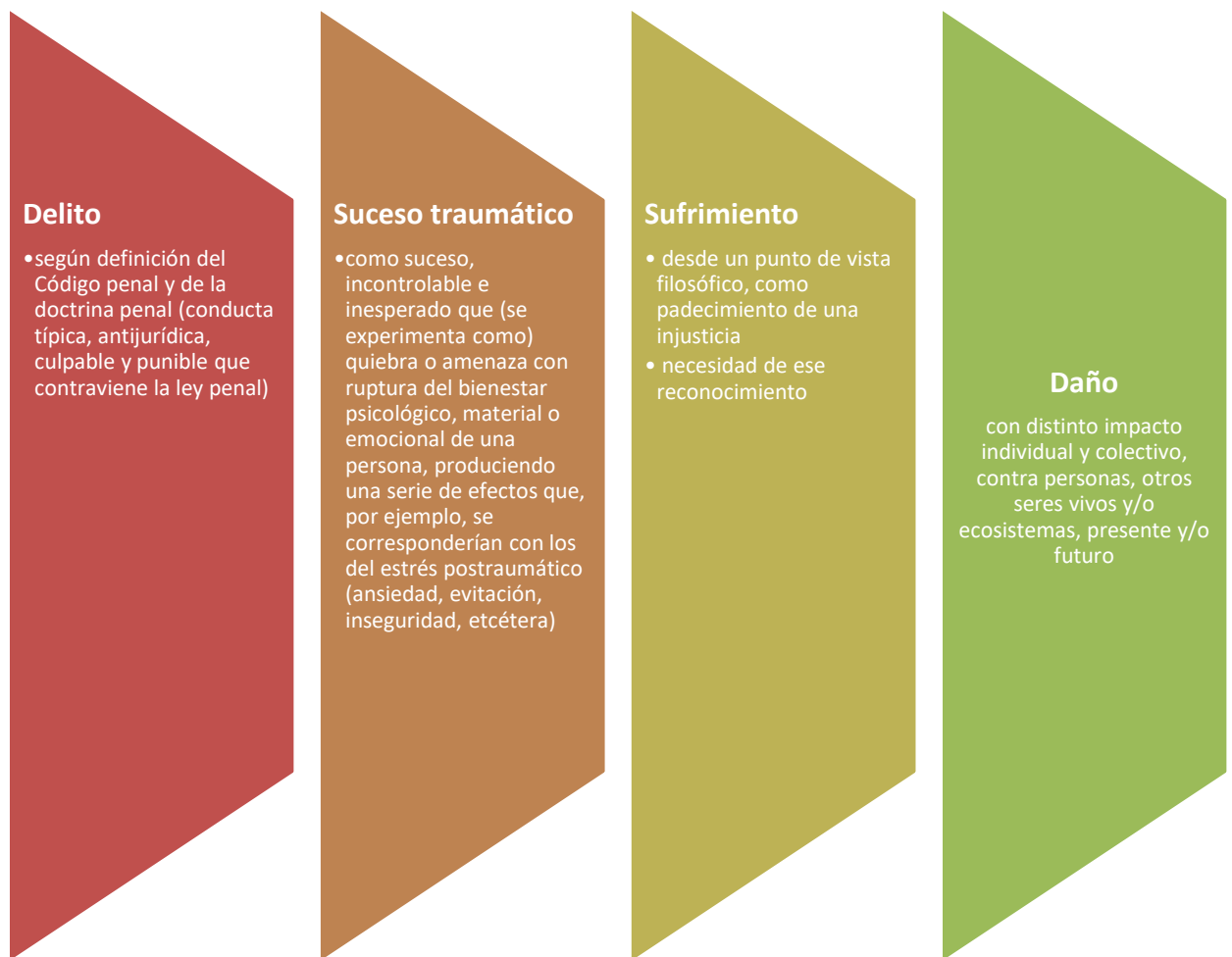
<b>Tipos de victimización múltiple (ser víctima de más de un delito). En los casos más graves podemos hablar de victimización crónica.</b>	Victimización reiterada o revictimización (ser víctima del mismo tipo de delito en varias ocasiones).
	Polivictimización (ser víctima de distintos tipos de delitos en un momento concreto o a lo largo de un tiempo).

*Tabla 1: Tipos de victimización múltiple.*

### **3. ¿Qué es un proceso de victimización? ¿Quién es una víctima para la policía?**

Como ya se ha indicado, la Victimología se ocupa, como objeto de estudio, de los procesos de victimización y de recuperación. Por tanto, necesitamos un criterio objetivo para delimitar estos procesos. Centrándonos primero en los procesos de victimización, no existe un acuerdo académico, ni social, sobre cuál sería el criterio objetivo definidor. Así, en la actualidad se manejan al menos los cuatro siguientes, según podemos visualizarlos a continuación en razón del origen y/o efectos de la victimización:





*Gráfico 17: Nociones o criterios definidores de la dimensión (objetiva) de los procesos de victimización.*

La noción de delito, suceso traumático, sufrimiento o daño, desde perspectivas jurídicas, psicológicas, filosóficas o sociológicas, respectivamente, nos ayudarán, por tanto, a definir qué podemos considerar como procesos de victimización. Aquí podemos adoptar visiones más amplias o más estrictas. Por ejemplo, aunque algunos accidentes, una catástrofe natural, una enfermedad grave o un suicidio no son delitos, en una acepción amplia, sí son sucesos traumáticos y pueden contemplarse desde la Victimología porque producen víctimas.

Por otra parte, como ha sido indicado, no basta con el estudio de la dimensión objetiva, que nos permite acotar el concepto de víctima –particularmente en términos legales–, sino que es preciso considerar cómo interactúan las dimensiones subjetivas y sociales de la victimización. Así existen víctimas que sufren un maltrato crónico tipificado como delito, pero ellas mismas pueden no considerarse como tales o puede existir un

sufrimiento injusto real, por ejemplo el experimentado por las personas que mueren diariamente al tratar de cruzar el Mediterráneo, pero la sociedad o las definiciones jurídico-penales de víctima no las consideran como tales, incluso si, en este último ejemplo, algunas pueden entrar dentro de la victimización por delito de trata o tráfico de personas.



*Gráfico 18: Dimensiones de los procesos de victimización y desvictimización.*

Según hemos indicado en otros trabajos (Trespaderne y Varona, 2016), en 2020 se han cumplido treinta y cinco años de la aprobación de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (A/RES/40/34, de 29.11.1985). Con dicha norma, que no es jurídicamente vinculante pero sí orientadora de buenas prácticas, se intentaba avanzar en la cultura jurídica de los derechos de las víctimas como parte del movimiento en favor de los derechos humanos (European Union Agency for Fundamental Rights, FRA, 2014a). En el caso de nuestro ordenamiento, se ha tenido que esperar al año 2015 para legislar sobre los derechos de las víctimas de delitos en general<sup>19</sup>. Todo ello, dentro de

---

<sup>19</sup> Sin perjuicio de la legislación específica de la Ley 35/1995, de 11 de diciembre, de ayudas a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual (BOE n.º 296, de 12.1.2.1995); la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil (BOE n.º 15, de 17.01.96); la Ley orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas

un clima de recelo, en la dogmática penal y la Criminología, sobre el efecto punitivo de la nueva normativa, si bien apenas existen estudios empíricos sobre el significado e impacto del llamado nuevo protagonismo de las víctimas (Cerezo, 2010).

Por tanto, la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito (BOE n.º 101, de 28.4.2015) (en adelante LEV) y el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito (BOE n.º 312, de 30.12.2015) constituyen las normas de incorporación a nuestro ordenamiento de la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012 (DO L 315, de 14.11.2012). Por medio de esta Directiva se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos y se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo. La Directiva 2012/29/UE fue aprobada tras dieciocho meses de negociaciones en la Unión Europea, plazo relativamente corto para este tipo de iniciativas<sup>20</sup>.

El objetivo de la normativa internacional e interna aludida, dentro de un cambio cultural jurídico orientado hacia una mayor consideración de las víctimas, es doble. Por un lado regula el reconocimiento de la condición de víctima que acarrea una serie de derechos. Por otro, promueve el trato respetuoso, sensible, individualizado, profesional y no discriminatorio hacia las víctimas en todos sus contactos con servicios de apoyo –en los que se incluyen los servicios sanitarios– y autoridades competentes que actúen en el contexto de un procedimiento penal.

---

de protección integral de las víctimas de violencia de género (BOE n.º 313, de 29.12.2004); la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de reconocimiento y protección integral a las víctimas del terrorismo (BOE n.º 229, de 23.9.2011); y la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura (BOE n.º 310, de 27.12.2007). Véanse también los desarrollos reglamentarios de las citadas leyes –en anexo– y el Anteproyecto de Ley de libertad sexual, aprobado por el Gobierno en marzo de 2020.

<sup>20</sup> La fecha límite para su transposición era noviembre de 2015 y la Comisión debía emitir un informe sobre su cumplimiento en noviembre de 2017. Para una correcta interpretación de esta Directiva debe considerarse el documento guía de la Dirección General de Justicia de la Comisión Europea (2013). Por su parte la Plataforma para la Cooperación Internacional sobre Migrantes Indocumentados ha desarrollado su propia guía para la aplicación de la Directiva (PICUM, 2015), la cual tiene particular interés para la crisis de los refugiados en Europa.

### 3.1. Reconocimiento de la condición de víctima de un delito

Ciñéndonos a la normativa española, con sus aspectos positivos y deficiencias (Fernández-Gallardo, 2015; García Rodríguez 2015; Daza 2015; Tamarit et al., 2015), ésta distingue entre víctimas directas e indirectas. Las primeras son las personas físicas que han sufrido un daño o perjuicio sobre su propia persona o bienes, en especial lesiones físicas o síquicas, daños emocionales o prejuicios económicos, causados por un delito (art. 2 LEV). Las víctimas indirectas son los familiares más cercanos de personas muertas o desaparecidas por un delito, que no sean responsables de los hechos. No obstante, en términos victimológicos la victimización indirecta abarcaría, de forma mucho más amplia, a múltiples personas (incluyendo a amigos, vecinos, profesionales que tratan con víctimas, testigos y sociedad en general), cada una de ellas con diferentes necesidades (Taylor, 2003: 31). Como muestra la ilustración siguiente, el viaje que inician las víctimas en el sistema penal suele resultar incierto para ellas y siempre se acompaña de experiencias más o menos negativas.

#### Andrea's crime journey

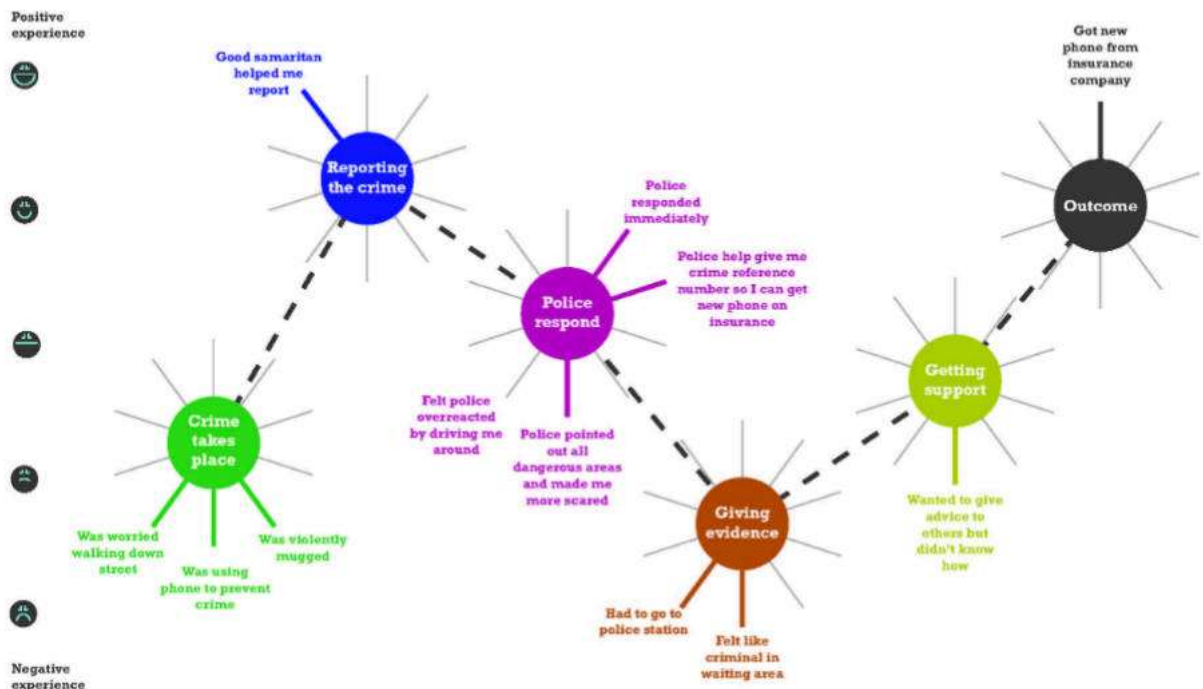


Gráfico 19.: El viaje de Andrea en la denuncia de un delito a través de experiencias positivas y negativas. Fuente: Reproducción de Siodmok (2014).

Conviene subrayar que el reconocimiento de la condición de víctima es independiente de que ésta presente denuncia, de que se haya detenido o condenado al autor y de su estatus legal de residencia. Por otra parte, como se indicará más adelante, existen víctimas que merecen una especial protección por su consideración de “vulnerables”. Sin embargo, la utilización de este término ha conllevado diferentes críticas por poner el acento en la persona y, por tanto, en su propia responsabilidad, en lugar de fijarse en el contexto social y estructural de dicha vulnerabilidad (Madrid, 2014). Como ha sido apuntado, la dimensión objetiva del proceso de victimización debe entenderse en estrecha conexión con cómo las víctimas son percibidas socialmente y cómo se perciben ellas mismas (dimensión subjetiva). Los mitos y estereotipos, por ejemplo respecto de las víctimas de agresiones sexuales, condicionarán en gran medida cómo se sienten las víctimas, así como el trato dispensado por los diferentes profesionales que han de relacionarse con ellas. Dichos mitos se construyen y reproducen, de forma amplificada, en la cultura del espectáculo de los medios de comunicación actuales.

### *3.2. La relevancia del trato de la policía a los testigos u observadores*

En la Victimología actual el concepto de tercero u observador resulta fundamental. En el ámbito anglosajón se utiliza la expresión *bystander* y ha sido estudiado por los psicólogos sociales John Darley y Bibb Latane, entre otros. Estos profesores trabajaban en Nueva York cuando sucedió el caso famoso caso de Kitty Genovese, una mujer que fue asesinada cruelmente en esa ciudad ante la aparente indiferencia de sus vecinos. En un sistema penal como el español, en la inmensa mayoría de los delitos cabe la denuncia por parte de los observadores o espectadores de la victimización. Sin embargo, en muchos casos esto no sucede. En los últimos años se está tratando esta cuestión en relación con la violencia de género, pero la no denuncia se da también en otros delitos. Un tercero observador puede ser indiferente, tener miedo a represalias del agresor, no querer exponerse, banalizar el hecho, creer que va a perder el tiempo, desconfiar de las instituciones, etcétera.

Lo cierto es que la administración de justicia no siempre trata bien a los testigos, a la vista del trato poco amable, las cartas conminatorias que reciben en un lenguaje extraño para ellos, y del tiempo que deben dedicarle, sin que se asegure que serán oídos el día y la hora en que son citados, a veces con una corta antelación, dentro de su tiempo laboral

o de ocio. Sin embargo, en muchas ocasiones las víctimas necesitan contar con ese deber ciudadano de solidaridad del observador que será reacio a colaborar con la policía tras la victimización primaria si no confía en ella o en la administración de justicia en general. Además, algunas investigaciones apuntan que la mejora en el trato a las víctimas en el sistema penal, puede traer también un mejor trato a los testigos en general (calificados, si intervienen durante la victimización primaria y se ven perjudicados física o psicológicamente, como víctimas indirectas por la Resolución de 1985 de las Naciones Unidas). De nuevo, la empatía, o al menos el respeto, no están reñidos con la neutralidad, la objetividad y la necesidad de recoger información precisa para la investigación policial (Rossetti y Cumbo, 2020).

#### **4. ¿Qué significan y por qué se encuentran desigualmente distribuidos el riesgo, el impacto, la vulnerabilidad y la recuperación victimal?**

##### *4.1. Clasificaciones de víctimas y victimizaciones*

Respecto de las tipologías de víctimas, dos han sido los principales criterios de clasificación en Victimología que han ido sucediéndose en el tiempo (Herrera, 2006: 79-88):

1. El criterio de la participación o contribución victimal en el delito.
2. El criterio del riesgo y la vulnerabilidad victimal.

Podrían añadirse otros dos (Varona et al., 2015):

3. El criterio de la resistencia a la victimización.
4. El criterio de las propias tipologías de delitos del Código penal.

Al considerar las tipologías clásicas trasnochadas, algo estigmatizadoras y simplificadoras, en este apartado preferimos hablar de tipologías de procesos de victimización. Bajo el criterio de su consideración jurídica, el momento en que se produce y los agentes que la producen, pueden distinguirse tres tipos de victimización: primaria, secundaria y terciaria.

a) La victimización primaria deriva directamente del hecho violento. Puede producir, además de daños físicos, materiales y sociales, indefensión, pérdida de control, temor, humillación, revivir involuntaria e intensamente el suceso, conductas de evitación (rehuir lugares, quedarse, evitar hablar de lo sucedido...), etcétera.

b) La victimización secundaria deriva de la relación posterior de la víctima con el sistema jurídico-penal o servicios defectuosos (policía, médicos forenses, jueces, medios de comunicación...). Resulta especialmente preocupante en víctimas de delitos violentos (FRA, 2019a).

c) La victimización terciaria, al menos en la literatura victimológica hispana, no tiene nada que ver con las dos anteriores al suponer el conjunto de costes añadidos de la penalización sobre quien la soporta personalmente o sobre terceros, incluyendo las consecuencias del estigma social sufrido. Piénsese, por ejemplo, en el menor hijo de una persona detenida o condenada.

Respecto de los tipos de victimización primaria, estos pueden calificarse de la siguiente manera:

a) En razón de la vinculación con la persona afectada: directa o indirecta.

b) En razón del número de personas afectadas: victimización individual, colectiva/múltiple (contemplada en el Estatuto de la Víctima respecto de hechos catastróficos) o difusa.

c) En razón del número de victimizaciones: victimización ocasional, múltiple (reiterada/revictimización o polivictimización) o crónica (prolongada). La victimización difusa se relaciona con el concepto desarrollado, en 1965, por el criminólogo estadounidense Schur cuando se refirió a los “delitos sin víctima”, es decir, a la afectación de bienes jurídicos supraindividuales, independientemente de que se puedan producir, simultáneamente, lesiones concretas a bienes jurídicos individuales.

d) En razón del tiempo en que se produce, en su caso en una escalada de la victimización o de que se produzcan amenazas previas: victimización anticipada o pospuesta (por ejemplo, en los efectos del daño ecológico en futuras generaciones).

e) En razón de que no llegue al conocimiento de las autoridades (en particular las judiciales y, en su caso, a una sentencia que establezca la responsabilidad del hecho y la extensión de la victimización): victimización registrada u oculta.

Para terminar con una referencia a la clasificación del Código penal, podemos encontrar implícitamente un criterio de clasificación de víctimas por el tipo y gravedad del ataque a los diferentes bienes jurídicos protegidos. A mayor gravedad, mayor pena privativa de libertad, independientemente de consideraciones victimológicas referidas al componente subjetivo del concepto de víctima y sus expectativas de protección y reparación. Podemos simplificar los delitos recogidos en el Código penal en tres grandes grupos de infracciones penales:

a) Delitos violentos. Dentro de los delitos violentos encontramos a las víctimas de delitos contra la humanidad; de terrorismo; homicidio y lesiones; torturas y malos tratos; agresiones sexuales; violencia familiar; robos con violencia o intimidación; coacciones y amenazas; trata de personas... Sin considerar ahora la intencionalidad del agresor, en un sentido victimológico, citaremos también los supuestos de siniestralidad laboral y los delitos contra la seguridad del tráfico.

En los delitos contra la libertad (fundamentalmente amenazas y coacciones) puede pensarse en la noción de víctimas anticipadas, futuras o prospectivas, con un criterio más amplio del que se maneja por la doctrina y jurisprudencia penales al considerar la tentativa en el grado de ejecución del delito y la valoración jurídica de los actos preparatorios. Como ejemplo de esta modalidad tenemos el colectivo de personas amenazadas por una organización terrorista.

b) Delitos económicos, distinguiendo la delincuencia convencional contra el patrimonio y la de cuello blanco, incluyendo los delitos contra el medio ambiente y la delincuencia organizada.



### c) Delitos contra la salud pública.

Respecto del Código penal en acción, o su aplicación, sin perjuicio de la victimización oculta, los estudios existentes señalan que España no posee tasas altas de criminalidad. Estos datos contrastan con el excesivo protagonismo recientemente adquirido por la inseguridad ciudadana en la agenda política y en la opinión pública, que ha conllevado diferentes reformas penales. En todo caso, como señalan Zehr y Mika (2003) y es recogido en la página web del Ministerio de Justicia canadiense, además de un ilícito penal, el delito es fundamentalmente un ataque a personas concretas y a las relaciones entre ellas, lo cual significa la producción de un daño individual (a víctimas directas e indirectas), interpersonal y social que debe ser reparado. La reparación es un proceso continuo de respuesta a las necesidades diversas y cambiantes provocadas por dichos daños que sólo puede atenderse correctamente con la colaboración de las personas y comunidades afectadas. Atender a las víctimas del delito y a los ofensores, en su diversa consideración, es una obligación pública. El eje central de la justicia debería partir de las necesidades victimales de información, reconocimiento, apoyo, testimonio, seguridad, reparación y seguridad, siendo esta última la mayor prioridad, siempre escuchando a la víctima y apoyando su autonomía, al menos a medio y largo plazo. Toda respuesta a las víctimas (incluyendo la tipificación penal y su aplicación) debe ser consciente de su impacto, deseado o indeseado, y buscar la colaboración de todos los agentes concernidos.

#### *4.2. Diversidad más allá de la vulnerabilidad*

Según la normativa europea y española, las víctimas vulnerables son aquellas con un alto riesgo de victimización secundaria o revictimización. Aunque no se incluye una lista exhaustiva de las mismas, se indica que los menores siempre lo son<sup>21</sup>. También pueden serlo las personas con discapacidad y las extranjeras. Otras personas pueden serlo en virtud del tipo de delito cometido contra ellas (violencia contra la mujer, doméstica, sexual, terrorista, trata de personas, delitos de odio o que impliquen discriminación o abuso de poder...). Para estas personas se requiere una evaluación

---

<sup>21</sup> Deben cumplirse con la legislación específica sobre los menores, considerando como buena práctica las guías del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre una justicia acogedora o amable hacia los menores (CM/Del/Dec(2010)1098/10.2abc-app6, de 17 de noviembre de 2010). Cfr. Navarro Villanueva (2020). Sobre su cumplimiento en la Unión Europea, véase FRA (2015; 2019a).

individualizada y unos servicios especializados (art. 22 Directiva) que atiendan los daños físicos, materiales y/o psicológicos producidos por el impacto de la victimización. El daño psicológico se da especialmente cuando el delito se vive como un suceso traumático, es decir, un hecho inesperado o incontrolable que lesiona o pone gravemente en peligro el bienestar de una persona, provocando en su caso secuelas psicológicas que pueden incluir síntomas de ansiedad (con problemas, entre otros, de alimentación), agitación, evitación (incluyendo el uso de drogas) y/o re-experimentación del suceso (Echeburúa y de Corral, 2005).

El daño psicológico es especialmente constatable cuando el suceso traumático es consecuencia de un delito grave ya que debe asumirse que otro ser humano es capaz de provocar ese sufrimiento y ello supone, en ocasiones, miedo, confusión, sentimientos de humillación, vergüenza, baja autoestima, culpabilidad, ira y/o venganza (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA, 2014). El trauma en este caso procede de una violación de derechos humanos y puede ahondar la vulnerabilidad de las personas, particularmente cuando no cuentan con apoyo familiar, social y/o institucional y cuando sufren otro tipo de daños sociales como son la exclusión o la discriminación.

Sobre la relación entre el riesgo victimal objetivo y el miedo a la victimización, se parte de la interrelación entre ambos elementos para considerar los tres aspectos siguientes:

1. El miedo al delito y, especialmente la seguridad, no compete única ni principalmente a la policía porque depende de numerosos factores interrelacionados que le son ajenos o difícilmente controlables. Por ello, un incremento de la percepción de inseguridad no es un síntoma de fracaso en la gestión policial.
2. La seguridad como riesgo objetivo de victimización puede medirse, con márgenes de error, si se parte de modelos complejos que interrelacionan variables individuales, contextuales y sociales de diversa índole.
3. La medición del miedo al delito (o si se prefiere de las “percepciones de inseguridad”) resultará siempre más compleja porque el miedo al delito es un fenómeno subjetivo, si bien con proyecciones objetivables, mucho más difícil de fotografiar y, por

tanto, no resulta adecuado hablar de sus causantes. Con todo, el contraste entre el riesgo objetivo y el riesgo percibido de victimización a través de representaciones cartográficas resulta un instrumento metodológico policial interesante, siempre y cuando permita incluir la variable temporal y múltiples correlaciones con variables sociales.

En definitiva, dentro de los procesos de victimización se estudian las nociones de riesgo, impacto, y vulnerabilidad victimal para constatar que no están igualmente distribuidos en la sociedad y que, según cada delito o suceso traumático, varían en razón del género, la edad, el origen étnico o migratorio, el lugar de residencia, la ocupación, los lazos familiares y de amistad, el apoyo social y los recursos. Hay personas que tienen más probabilidades de sufrir determinados delitos, y/o que su impacto sea mayor y/o que les deje en una situación de mayor precariedad.

Respecto de los procesos de recuperación ha de aclararse que algunos expertos se refieren a ellos como procesos de desvictimización (Echeburúa, 2004; Echeburúa y Cruz, 2015). Con este término se alude al trabajo con las víctimas, o por las propias víctimas, particularmente respecto de la dimensión subjetiva o experiencia de la victimización, de manera que las víctimas puedan volver a recuperar su vida, aunque sea distinta, integrando los hechos sufridos en su biografía sin que les produzca un dolor psicológico incapacitante, sin perjuicio de secuelas físicas y/o materiales más o menos evidentes.

Algunos términos, con matices diferentes, pero relacionados con la recuperación o desvictimización, son los siguientes: afrontamiento, resiliencia, reparación y restauración. Todos ellos resultan importantes desde el primer contacto con las víctimas.

## Victimización

## Recuperación



*Gráfico 20: Algunos conceptos estudiados dentro de los procesos de victimización y recuperación.*

El criterio del riesgo y la vulnerabilidad victimal puede ponerse en relación con el bien jurídico protegido en la norma penal, así como en las previsiones procesales de protección a las víctimas y testigos y en la interpretación jurisprudencial al respecto. Además, influirá en la agravación de las penas y en la previsión de algunas medidas y penas específicas que pueden consistir en el alejamiento del agresor o en la realización de una determinada prestación en beneficio de la comunidad. En ciertos supuestos, la apreciación del riesgo victimal impedirá la aplicación de la justicia restaurativa, al menos a corto plazo.

Por otra parte la vulnerabilidad debe estudiarse de forma longitudinal e interrelacionada. La vulnerabilidad primaria afecta a la vulnerabilidad secundaria y terciaria, es decir, aquella sufrida por víctimas de un delito que posteriormente ven incrementada su victimización por parte de las agencias de control social (la familia, los amigos, el colegio, el trabajo, la sociedad, los medios de comunicación, los servicios sanitarios y sociales, la policía, los tribunales...). Por tanto, el concepto de vulnerabilidad va más allá del de riesgo victimal ya que con el concepto de vulnerabilidad se pretende poner énfasis en que el riesgo de ser víctima está desigualmente repartido en la sociedad y su estudio debe abarcar una correcta interrelación de aspectos micro, meso y macro, superando las posibilidades actuales de las encuestas de victimización centradas en lo individual.

La vulnerabilidad puede ser personal, relacional, contextual y/o social. La vulnerabilidad personal hace referencia a las características psicobiológicas y sociodemográficas, concretamente, a la edad, al género, a la orientación sexual, al equilibrio emocional, a enfermedades y/o adicciones, etcétera. Por ejemplo, en nuestro Código penal, la pena se agravará si puede demostrarse que el delito se cometió por motivos racistas, antisemitas u otra clase de discriminación referente a la ideología, religión o creencias de la víctima, la etnia, raza o nación a la que pertenezca, su sexo u orientación sexual, o la enfermedad o minusvalía que padezca (art. 22.4.<sup>a</sup> CP). Existen, además, tipos especiales en que se incluye la agravación (así en el hurto y robo cuando se ponga a la víctima o a su familia en grave situación económica o se haya realizado abusando de las circunstancias personales de la víctima, art. 235.4 y 241.1 CP; también en las agresiones y abusos sexuales cuando la víctima sea especialmente vulnerable, por razón de su edad, enfermedad o situación y cuando sea menor de dieciséis años, art. 180.3; 182. 2 y 183 CP).

En ocasiones, la vulnerabilidad puede implicar atenuación y no agravación, como en el caso del art. 143.4 CP en que se prevé, en el supuesto de suicidio eutanásico, una atenuación de la pena al que ayuda a morir a un enfermo terminal.

La vulnerabilidad relacional se centra en los desequilibrios de poder entre el agresor y la víctima, como en la violencia de pareja o por parte de familiares. En todo caso, salvando la violencia de género, la consideración jurídica del parentesco en el ámbito penal es variable, por ejemplo, en el art. 23 CP el parentesco se configura como una circunstancia mixta que puede agravar o atenuar la responsabilidad penal según la naturaleza, los motivos y los efectos del delito producido. Las consecuencias jurídicas de los diferentes tipos de vulnerabilidad relacional pueden aglutinarse en la consideración de las circunstancias agravantes de la responsabilidad penal relativas al abuso de superioridad, confianza o indefensión de la víctima (art. 22.2 y 6 CP). Como tipos penales especiales puede considerarse la agravación específica en las agresiones, abusos y acosos sexuales (art. 180; 181; y 184.2 CP), en la violencia familiar (art. 153 CP) y en las estafas (art. 250.1.6.<sup>o</sup>). El contexto relacional también se considera a efectos procesales respecto de la persecución de este tipo de delitos por la fiscalía.

La vulnerabilidad contextual se refiere al hábitat social o lugar en que se produce la victimización en relación con los distintos roles concretos en que desarrolla su vida una persona: un país extranjero, el domicilio, la escuela, el trabajo, una residencia de ancianos, un centro de internamiento, el espacio virtual que proporciona Internet o, de forma más específica, la administración de justicia cuando una persona acude como víctima o testigo. Como ejemplo de vulnerabilidad contextual pueden citarse los casos de abusos policiales durante la detención y la custodia policial. La jurisprudencia ha reconocido que en el delito de tortura y/o malos tratos se da un contexto de “opacidad” y anonimato que puede verse favorecido, después, por un mal entendimiento de la solidaridad corporativa que favorezca la llamada ley del silencio. En estos casos, la jurisprudencia ha indicado la necesidad de prestar especial relevancia al testimonio de la víctima, sin perjuicio de la presunción de inocencia del presunto victimario, así como de valorar la prolongación de los efectos de la victimización. En relación con la vulnerabilidad contextual, otro ejemplo de su consideración penal es también la agravante de abuso de superioridad o autoridad, así como la protección particular que se dispensa a mujeres inmigrantes, en situación irregular, víctimas de trata o violencia de género.

La vulnerabilidad social abarca aspectos que van más allá de las teorías de la elección racional o de la oportunidad, para acercarse al paradigma de las Victimologías crítica y radical, centrada en aspectos estructurales (culturales, sociales, económicos y/o políticos). Beristain se refiere aquí a los procesos de macrovictimización. En la normativa internacional, podemos aludir al concepto de víctimas de abuso de poder. En relación con los aspectos culturales, Fattah se refiere a las víctimas “apropiadas” o cuya victimización se promueve o no se condena por la cultura mayoritaria (piénsese, por ejemplo, en la consideración social y jurídico-penal de la violación dentro del matrimonio siguiendo las variables espacio-temporales). También alude a la concepción, por parte de algunos grupos sociales, de víctimas “desechables o sin valor”, entre las que se encontrarían los delincuentes, los drogadictos, las prostitutas, las personas con diferente orientación sexual, de ciertas etnias, etcétera. Al mismo tiempo, algunos grupos de población son más vulnerables a ser discriminados respecto del ejercicio del control jurídico-penal. Según las estadísticas penales, muchos grupos vulnerables se encuentran sobrerrepresentados, en parte, porque las agencias jurídico-

penales ejercen un mayor control sobre ellos y, durante el mismo, un mayor uso de la fuerza que, en ocasiones, puede resultar abusiva (Diallo y Shattuck, 2020).

En todo caso, se pueden observar críticas al uso normativo y social de un concepto extensivo y paternalista de vulnerabilidad. En la Directiva 2012/29/UE, la vulnerabilidad se entiende como “exposición a un riesgo de lesión particularmente elevado” (considerando 38), lo cual acarrea una “necesidad de protección especial” (detallada en el capítulo IV). El concepto de vulnerabilidad abarca los riesgos que puedan producirse dentro de los procesos de victimización secundaria, reiterada, intimidación o represalias. Aunque la Directiva ofrece ejemplos de criterios de calificación de vulnerabilidad, por ejemplo, en razón del tipo de delito, de las relaciones víctima-infractor o de las características sociodemográficas de la víctima, se trata como un concepto abierto, interpretable y modificable a lo largo del proceso penal (art. 22.7). En el considerando 38 de la Directiva se pone como ejemplo las personas “sometidas a una violencia reiterada en las relaciones personales, las víctimas de violencia de género o las que son víctimas de otro tipo de delitos en un Estado miembro del cual no son nacionales o residentes”. En el art. 22.2 se alude al criterio de “las circunstancias del delito”. En el apartado 3 de dicho artículo se dice:

En el contexto de la evaluación individual, se prestará especial atención a las víctimas que hayan sufrido un daño considerable debido a la gravedad del delito; las víctimas afectadas por un delito motivado por prejuicios o por motivos de discriminación, relacionado en particular con sus características personales, y las víctimas cuya relación con el infractor o su dependencia del mismo las haga especialmente vulnerables. A este respecto, serán objeto de debida consideración las víctimas de terrorismo, delincuencia organizada, trata de personas, violencia de género, violencia en las relaciones personales, violencia o explotación sexual y delitos por motivos de odio, así como las víctimas con discapacidad<sup>22</sup>.

Por su parte, volvemos a recordar que los menores víctimas, sin necesidad de evaluación individualizada, se consideran siempre víctimas con necesidad de especial protección. La evaluación individualizada se requiere a efectos de determinar las

---

<sup>22</sup> Véanse los considerandos 55-58.

medidas a adoptar (art. 1.2; 22.4). La Directiva detalla las medidas de protección específicas para los menores en su art. 24. Además, según su apartado 2: “Cuando no se conozca con certeza la edad de una víctima y haya motivos para pensar que es menor de edad, se presumirá, a efectos de la presente Directiva, que dicha víctima es menor de edad”<sup>23</sup>. Cuestión distinta es la situación de los menores hijos de víctimas no fallecidas, que entrarían dentro de la categoría general de “familiares”, según se especifica en los artículos 8, 18, 20 y 21.

## **5. ¿Qué necesidades, derechos e intereses tienen las víctimas? ¿Qué obligaciones paralelas corresponden a los agentes de policía?**

### *5.1. Necesidades de las víctimas*

Este apartado resulta de especial importancia porque los agentes de policía son también agentes que, en un momento inicial crucial, proporcionan información a las víctimas y las derivan a otros servicios. Además, la Directiva 2012/29/UE y el Convenio de Estambul sobre violencia contra las mujeres obligan a la creación de un único punto que derive a las víctimas a servicios especializados de apoyo para poder atender adecuadamente sus múltiples necesidades y todo ello sin que sea requisito previo interponer una denuncia, que puede que nunca llegue. Las víctimas de delitos tienen derecho a servicios de apoyo aunque no interpongan una denuncia, pero sólo podrán ejercitar este derecho si se las informa y se las deriva, sin prejuzgarlas ni asumir cuál debe ser su comportamiento ante el ofrecimiento de ayuda.

Uno de los esquemas que pueden explicar el comportamiento de algunas víctimas es la ventana de tolerancia (Siegel, 1999), como un lugar cognitivo de calma, que, para muchas de ellas, y en particular los menores abusados en su infancia, es mucho más estrecho respecto de lo que se considera normal para los demás (Risan, Binder y Milne, 2016). Por debajo de ese espacio, por diversas razones asociadas a la experiencia de un suceso traumático, pueden tolerarse comportamientos dañinos, y, por las mismas razones, por encima del mismo se produce una hipersensibilidad o activación alta de percepción de daño o amenaza (Corrigan, Fisher y Nutt, 2011).

---

<sup>23</sup> En este mismo sentido, véase el artículo 12 de la Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor.



## Ventana de Tolerancia/Resiliencia



Gráfico 21: Ventana de Tolerancia o de Resiliencia. Reproducción de Navarro (2018). Fuente: Steele (2015).

A la hora de suministrar la información y de derivar a otro servicio, los agentes de policía deben ser conscientes de la situación en la que se encuentran las víctimas y de si realmente están comunicándose bien con ellas. Como se ha indicado anteriormente (Varona, 2020c), dentro de los estudios victimológicos, además de como delito, daño y sufrimiento injusto, en un plano psicológico, una victimización grave puede concebirse como un proceso de trauma, con tres características: resulta de un suceso objetivable, experimentado de forma diversa por cada persona afectada, y con unos efectos valorables. Entre los efectos inmediatos, se encuentran las reacciones de algunas víctimas que pueden ir desde la confrontación con ellos, a la huida, evasión o la paralización. En todo caso, entre los efectos a medio y largo plazo se encuentran la producción de una falta de confianza en uno mismo, en los demás y en el futuro. Howard Zehr (2012) define parte de este proceso como las tres “Ds”: desempoderamiento, desconexión y desorden. Todo ello puede leerse en relación con las necesidades y valores legítimos de las víctimas que dependerán de sus condiciones sociodemográficas, así como del momento, del contexto en que se encuentren y de la victimización vivida. Siempre, más allá de lo individual (físico, emocional y espiritual), la victimización se experimenta socialmente.

A pesar de la discusión mencionada sobre la entrada de las víctimas como sujetos de derechos específicos en los sistemas penales (Dubber, 2002; Groenhuijsen, 2015; Daems, 2020), más orientados hacia lo restaurativo siguiendo la Directiva 2012/29/UE,

lo cierto es que las investigaciones más recientes, particularmente con víctimas de delitos graves, arrojan un resultado de sistemática victimización secundaria (FRA, 2019a), sufrida por las víctimas que se acercan al sistema penal clásico, el cual provoca en muchas ocasiones mayor sensación de daño, soledad, incomprensión y desconfianza hacia los profesionales. De nuevo, las críticas que concluyen que una mayor participación de las víctimas implica mayor punitivismo no son consistentes con algunos estudios que señalan que esa participación es precisamente, en ocasiones, un dique contra el punitivismo, entendido éste como la utilización de penas cada vez más severas como señuelo o añagaza para atraer votos (Brennan y Johnstone, 2018). Cuando las críticas a la inclusión en el sistema penal de los intereses legítimos de las víctimas proceden de los profesionales de la administración de justicia se echa de menos que no estén respaldadas por estudios empíricos consistentes y, en general, por un conocimiento especializado victimológico (teórico y práctico). Ese conocimiento permitiría un acercamiento y contactos adecuados con las víctimas reales para ver y analizar, más allá de los estereotipos, sus necesidades y actitudes, de forma que se pueda ser más coherente con los propios fines declarados legalmente sobre el sistema penal (Varona, 2020c).

Además, de indicadores y estándares internacionales que orientan toda política y legislación sobre los derechos de las víctimas, la normativa internacional nos proporciona una definición de víctimas de la que carecemos de forma global en nuestra legislación, tanto penal como procesal general. El texto fundamental de dicha normativa lo constituye la anteriormente mencionada Resolución de la Asamblea General de las Naciones Unidas 40/34, de 1985, que aprobó la Declaración sobre los principios de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder y que inspiró más tarde la Directiva 2012/29/UE, su bien ésta última tiene un carácter más restrictivo.

De acuerdo con dicha Resolución, por víctimas se entienden las personas que “individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder” (pfo. 1) o “que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional, pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos” (pfo. 18). Siguiendo este precedente, el artículo 1 de la Decisión Marco del Consejo de la

Unión Europea, de 15 de marzo de 2001, sobre la posición de las víctimas en el proceso penal, recogió esta definición. Posteriormente, en el artículo 1.1 de la Recomendación (2006) 8, sobre asistencia a víctimas de delitos, del Comité de Ministros del Consejo de Europa, se mencionó, además, la familia inmediata o dependientes de la víctima directa, como también recoge la nueva Directiva UE 2012/29.

La normativa internacional distingue un conjunto de necesidades y derechos de las víctimas, con una proyección a corto, medio y largo plazo. Si bien existen normas internacionales específicas, por ejemplo para víctimas de violencia familiar y abusos sexuales, así como de terrorismo, los siguientes nueve grupos de necesidades son predicables del conjunto de víctimas:

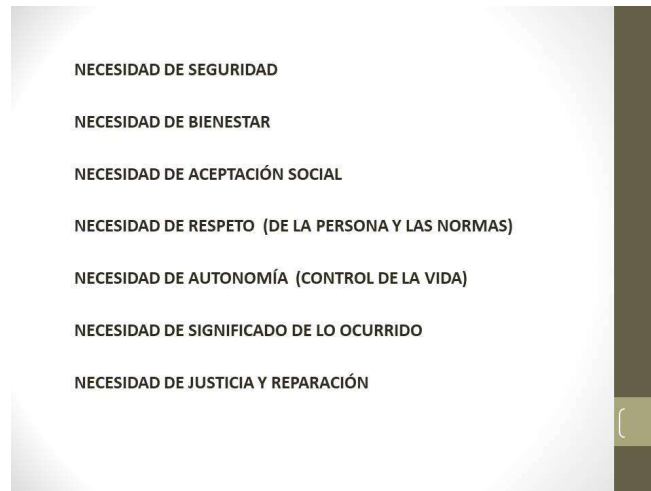
- a) Información comprensible sobre los recursos asistenciales y sobre el proceso penal.
- b) Acceso a la justicia.
- c) Protección frente a la revictimización y posibles venganzas del infractor y su círculo. La protección afecta no sólo a la integridad física y libertad de la víctima, sino también al respeto de su dignidad, vida privada y familiar. En definitiva, la protección abarca tanto procesos de revictimización como de victimización secundaria.
- d) Asistencia gratuita de emergencia y continuada. La asistencia debe comprender aspectos materiales, económicos, psicológicos, sociales, sanitarios, legales y, en su caso, religiosos o espirituales.
- e) Participación en la elaboración de las normas y servicios que afectan a las víctimas, tanto en la definición de los problemas como en la articulación de su manejo y prevención. Toda acción pública debe estar presidida por el principio de coordinación, entre agencias públicas y privadas, con un enfoque multidisciplinar. Esta participación se realiza fundamentalmente a través de las asociaciones, pero debe considerarse que siempre habrá víctimas que queden fuera de ellas y tienen derecho a ser oídas por las instancias públicas y sociales. Los gobiernos deben comprometerse a favorecer la acción de las asociaciones, así como a incentivar la concienciación pública.
- f) Reparación económica, social y moral. Respecto de la reparación económica deben preverse esquemas de compensación estatal basados en los principios de subsidiariedad y solidaridad.

g) Interés en que no vuelvan a repetirse los hechos contra ellas u otras víctimas, es decir, la necesidad de prevención. Además, toda política victimal, incluyendo las medidas preventivas, deben fundamentarse en investigaciones victimológicas recientes, específicas y solventes.

h) Trato digno. Las investigaciones victimológicas sobre la normativa a favor de los derechos de las víctimas muestran que aunque las previsiones legislativas y la creación de servicios sean satisfactorias, su funcionamiento en la práctica dependerá, no sólo de los recursos materiales, sino de la formación específica y, fundamentalmente, de la actitud de las personas con las que deben relacionarse las víctimas cotidianamente. La normativa internacional fomenta el papel del voluntariado formado y supervisado por profesionales. Deben considerarse de forma específica las necesidades de minorías excluidas, fomentando, en su caso, servicios de asistencia especializados. Por otra parte, a la hora de ejercitar estos derechos deben preverse procedimientos simplificados y rápidos.

i) Protección de los intereses de las víctimas en el marco de la justicia restaurativa. Si bien las últimas investigaciones han señalado que, dentro de sus limitaciones, la justicia restaurativa supone la reacción penal más prometedora para proteger los intereses globales de las víctimas, pueden existir riesgos en el desarrollo de cada programa concreto. Los gobiernos tienen que elaborar principios claros de protección de los intereses de las víctimas, asegurando el consentimiento libre, la confidencialidad, el acceso a un abogado, la posibilidad de retirarse en cualquier momento y la competencia de los facilitadores. Debe atenderse especialmente a las víctimas en situación de exclusión o discriminación por su condición sociodemográfica y/o física (mayores, niños; extranjeros, inmigrantes (IOM, 2017); mujeres; personas con diversidad funcional; sin recursos económicos; con problemas mentales; adicciones...) y por el tipo de delito (violentos, sexuales, familiares, de terrorismo...).

Podemos sintetizar las necesidades de las víctimas a través del siguiente cuadro:



*Gráfico 22: Necesidades de las víctimas, considerando Kirchhoff, Strackb y Wagner (2013) y la teoría de la motivación humana (Maslow, 1943).*

## *5.2. Derechos e intereses de las víctimas*

A partir de la década de los ochenta hemos asistido a la positivización, interna e internacional, de las necesidades de las víctimas en forma de derechos, si bien la reclamación de su cumplimiento presenta dificultades jurídicas, organizativas y culturales. Podemos preguntarnos si las necesidades de las víctimas se corresponden con los derechos reconocidos en la normativa vigente. La respuesta a esta pregunta viene marcada por la idea de un espacio europeo de libertad, seguridad y justicia, tal y como se preveía por el Tratado de Ámsterdam de la Unión Europea de 1997. El siguiente año, en el Plan de Viena sobre su aplicación, se daba un plazo de cinco años para adoptar una serie de medidas para garantizar una igualdad en el trato a las víctimas del delito en la UE, que textos posteriores precisaron que debía ir más allá de lo compensatorio para abarcar también aspectos preventivos, asistenciales y de acceso a la justicia (Pérez Rivas, 2014)<sup>24</sup>. Bajo esas premisas se aprobó la Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea, el 15 de marzo de 2001, sobre el estatuto de la víctima en el proceso penal. En los informes de la Comisión sobre la aplicación de dicha Decisión Marco se puso de relieve la falta cumplimiento por parte de la mayor parte de los países al mismo tiempo que se subrayaron las dificultades técnicas para reaccionar ante dicho incumplimiento. Con base en el Tratado de Lisboa de 2007, concretamente en su

<sup>24</sup> Vid. Comunicación de la Comisión al Consejo, al Parlamento Europeo y a Comité económico y social. Víctimas de delitos en la Unión Europea. Normas y Medidas, COM (1999) 349 final, Bruselas, de 14 de julio de 1999.

artículo 82.2.c, se propuso la redacción de una Directiva en este ámbito que sustituyera a la Decisión Marco aprobada diez años antes.

En el contexto español, siguiendo la Directiva 2012/29/UE finalmente aprobada, la Ley del Estatuto de la Víctima (LEV) parte de un concepto amplio de víctima, por cualquier delito y cualquiera que sea la naturaleza del perjuicio físico, moral o material que se le haya irrogado. Comprende a la víctima directa, pero también a las víctimas indirectas, como familiares o personas asimiladas (sección III del Preámbulo) y “con independencia de la nacionalidad de la víctima o de si disfrutan o no de residencia legal” (sección IV del Preámbulo). En la sección III del Preámbulo, se señala que: “Las actuaciones han de estar siempre orientadas a la persona, lo que exige una evaluación y un trato individualizado de toda víctima, sin perjuicio del trato especializado que exigen ciertos tipos de víctimas”.

En todo el Preámbulo se vincula la efectividad de estos derechos a:

las personas concretas que, desde su puesto de trabajo, tienen contacto y se relacionan con las víctimas y, en último término, al conjunto de la sociedad. Por ello, es tan necesario dotar a las instituciones de protocolos de actuación y de procedimientos de coordinación y colaboración, como también el fomento de oficinas especializadas, de la formación técnica, inicial y continuada del personal, y de la sensibilización que el trato a la víctima comporta, sin olvidar la participación de asociaciones y colectivos (apartado III, pfo. 7º).

La Directiva europea sobre derechos de las víctimas de los delitos contiene una visión integrada entre derechos y salud o bienestar general. Entre los derechos de las víctimas reconocidos por la LEV, para todo tipo delictivo y en paralelo a las necesidades aludidas anteriormente, se encuentran los siete siguientes (art. 3 LEV):

1) El derecho a entender y ser entendido (art. 4 LEV), al cual nos referiremos posteriormente.

2) El derecho a la información (en su caso mediante intérprete<sup>25</sup>, art. 9 LEV). El derecho a la información (art. 5), implica que la primera autoridad en contacto con las víctimas de delitos, incluso antes de interponer la denuncia o si no se interpone, debe proporcionarles la información básica, y más adelante actualizada, siempre adaptada a sus circunstancias, sobre los siguientes trece 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 a su hogar.

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 puede 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 (recordemos que sólo está expresamente prohibida la mediación en casos de violencia de género con víctimas adultas).

l) Supuestos en los que pueda obtener el reembolso de los gastos judiciales y, en su caso, procedimiento para reclamarlo.

---

<sup>25</sup> Sobre la relación entre la policía y los intérpretes, vid. Mayfield (2016) y Monteoliva-García (2020).

m) Derecho a efectuar una solicitud para ser notificado 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 parte de la autoridad.

Ante la ingente información que debe darse por ley a las víctimas, cabe señalar la oportunidad de contar con una página web en diversos idiomas, con base en la Directiva, común para todos los países de la Unión Europea, donde también puedan estar disponibles diversos audiovisuales y elementos gráficos que faciliten la comprensión de sus derechos<sup>26</sup>.

**3)** El derecho a estar acompañadas por una persona de su elección (art. 4 c LEV), si bien puede exceptuarse en resolución motivada durante la práctica de alguna diligencia penal (art. 21 c) LEV). La base jurídica del derecho al acompañamiento de la víctima por parte de una persona de su elección se encuentra, dentro de la Directiva, en los art. 3.3; 20 c; y 24.1.b. En el Estatuto este derecho es mencionado tres veces en el Preámbulo, para evitar la victimización secundaria y garantizar el apoyo personal, así como en los art. 4.c; 21.c; 26.2.c; 28.2.b; y en la disposición final 11 respecto de la reforma del art. 433 Ley de la Enjuiciamiento Criminal. En el Real Decreto 1109/2015 se regula el acompañamiento como función concreta de las oficinas de asistencia a la víctima (art. 22; 19; 33; 28; y 31). Así, en algunas oficinas se ha creado un proceso específico de acompañamiento específico a víctimas de violencia de género<sup>27</sup> que podría extenderse a otros tipos de victimizaciones.

**4)** El derecho a la protección (que conlleva una evaluación individualizada) (art. 19-26 LEV). En la evaluación individualizada de las necesidades de protección, según se recoge en el proyecto sobre evaluación de las víctimas EVVI 2015 (Maizener et al., 2015)<sup>28</sup>, deben registrarse los problemas de salud, incluyendo la existencia de síntomas

---

<sup>26</sup> Como el póster en varios idiomas disponible en [https://apav.pt/publiproj/images/yootheme/PDF/infovitimas\\_Cartaz\\_ES.pdf](https://apav.pt/publiproj/images/yootheme/PDF/infovitimas_Cartaz_ES.pdf), si bien debe tenderse a documentos electrónicos más fáciles de visualizar en distintas pantallas y sin tanta información en una sola página.

<sup>27</sup> Véase el programa *Zurekin* (“Contigo”) en el País Vasco en <https://www.justizia.eus/atencion-victima/texto?id=1290179864680>.

<sup>28</sup> Véase también en anexo.



de depresión o pensamientos suicidas. Además, la normativa incluye la obligación de considerar la opinión de la propia víctima.

En cuanto a las medidas de protección, el Estatuto contempla en el art. 25.2 la posibilidad de que en fase de investigación:

- a) Se les reciba declaración en dependencias especialmente concebidas o adaptadas a tal fin.
- b) Se les reciba declaración por profesionales que hayan recibido una formación especial para reducir o limitar perjuicios a la víctima, o con su ayuda.
- c) Que todas las tomas de declaración a una misma víctima le sean realizadas por la misma persona, salvo que ello pueda perjudicar de forma relevante el desarrollo del proceso o deba tomarse la declaración directamente por un Juez o un Fiscal.
- d) Que la toma de declaración, cuando se trate de alguna de las víctimas a las que se refieren los números 3.º y 4.º de la letra b) del apartado 2 del artículo 23 y las víctimas de trata con fines de explotación sexual, se lleve a cabo por una persona del mismo sexo que la víctima cuando ésta así lo solicite, salvo que ello pueda perjudicar de forma relevante el desarrollo del proceso o deba tomarse la declaración directamente por un Juez o Fiscal. Esto implica disponer de dependencias, contar con profesionales con formación especial, que se realice por una misma persona y, según el caso, por personal del mismo sexo que la víctima.

**5)** El derecho a la participación en el proceso penal (art. 11-18 LEV), incluyendo el derecho a la reparación de los daños en un sentido amplio, abarcando la justicia restaurativa.

**6)** El derecho a un trato individualizado y humano, con particular dedicación a las víctimas que requieren especial atención (art. 3.1 LEV). En concreto, de acuerdo con el art. 20 c) de la Directiva y el art. 21 d) LEV, afectando fundamentalmente a médicos forenses, las víctimas tienen el derecho a que, durante la investigación penal, cualquier reconocimiento médico se reduzca al mínimo y se efectúe únicamente si es necesario para los fines del derecho penal (en los cuales la protección y reparación a la víctima

han estado tradicionalmente olvidados). Estos artículos deben relacionarse con el derecho al acompañamiento por la persona de elección de la víctima.

7) El derecho a la asistencia médica, psicológica y social, de forma gratuita y confidencial (art. 10 LEV). En lo que respecta a las labores de asistencia psicológica de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas<sup>29</sup>, y siempre con base en la colaboración interprofesional –ya que dichas Oficinas tienen recursos muy limitados–, según el art. 22 del Reglamento, la asistencia psicológica supone dos actividades distintas. Primero:

la evaluación y el tratamiento de las víctimas más vulnerables para conseguir la disminución de la crisis ocasionada por el delito, el afrontamiento del proceso judicial derivado del delito, el acompañamiento a lo largo del proceso y la potenciación de las estrategias y capacidades de la víctima, posibilitando la ayuda del entorno de la víctima. Entre los factores a evaluar están: el tipo de relaciones de la víctima, el afrontamiento de los problemas, las fuentes de apoyo, los valores, la acumulación de estresores, los problemas de salud y de comportamiento, las condiciones socio-ambientales, así como, las variables asociadas al hecho delictivo, entre las que están el impacto directo del delito y los trastornos ocasionados por éste, el riesgo de reincidencia, las posibles represalias y la intimidación.

En segundo lugar: “el estudio y la propuesta de aplicación de las medidas de protección que minimicen los trastornos psicológicos derivados del delito y eviten la victimización secundaria, conforme a lo previsto en el Estatuto de la víctima del delito”.

Podemos terminar sintetizando los derechos de las víctimas, recogidos en el Estatuto, mediante el siguiente cuadro.

---

<sup>29</sup> La primera oficina para atender a víctimas de delitos se creó por la Generalitat valenciana en abril de 1985, siguiendo los modelos holandés y belga. Posteriormente, diversas Comunidades Autónomas, como la vasca, financiaron oficinas similares con sede en los Juzgados. La Ley 35/1995 reguló su existencia en todo el territorio español. Para más información sobre su actividad y ubicación, véase la página web del Ministerio de Justicia: [https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/servicios/para\\_ti/victimas/asistencia\\_victimas!/ut/p/c4/04\\_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3hH7yAnDz8PH39T70ATA88wR2NPMzdPYwN3M\\_2CbEdFAKIAxxs!/](https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/servicios/para_ti/victimas/asistencia_victimas!/ut/p/c4/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3hH7yAnDz8PH39T70ATA88wR2NPMzdPYwN3M_2CbEdFAKIAxxs!/), así como las de las Comunidades Autónomas con competencias transferidas. Las personas que trabajan en estas oficinas son juristas, psicólogos, trabajadores sociales y administrativos.

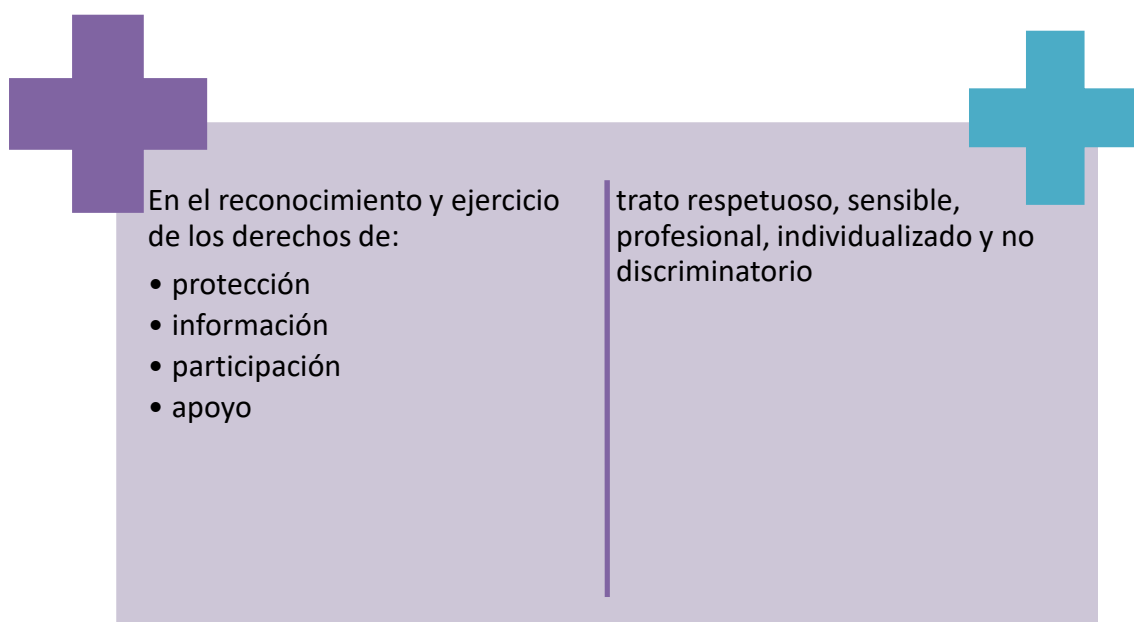


Gráfico 23: Suma de derechos reconocidos a las víctimas en la Directiva 2012/29/UE. Derechos y ética del cuidado.

### 5.3. Obligaciones en los servicios públicos: Posibles acciones ante su incumplimiento

Sin perjuicio de las obligaciones de las propias víctimas, como cualquier otro ciudadano y en relación con su deber de colaboración con la justicia y el rechazo de la venganza (Aertsen, 2019), aquí nos detendremos en las obligaciones de los operadores jurídicos, en concreto de la policía, para con las víctimas.

Con la nueva Directiva de 2012 aprobada, contamos en la actualidad con diferentes evaluaciones de su cumplimiento por parte de diferentes instituciones internacionales (FRA, 2014; FRA, 2019a) y nacionales (Ministerio de Justicia, 2018). El resultado no es del todo satisfactorio. Se apunta a que la juridificación de las necesidades de las víctimas, a escala internacional e interna, no sólo hace evidente la grieta entre el derecho en los textos jurídicos y el derecho en acción, sino que, incluso, esa juridificación se está haciendo de forma asistemática o incoherente (Lars et al., 2020; Dearing y Huxtable, 2020; Lardy et al., 2017; European Parliamentary Research Service, 2017; FRA, 2019a, 2019b, 2019c, 2019c; Pinto, 2020). Por ejemplo, Holder y Kirchengast (2020) se preguntan si estamos ante derechos subjetivos claros o meros estándares de servicio; o si debemos acudir a mecanismos penales o administrativos

para responsabilizar a las instituciones o a sus operadores jurídicos sobre su incumplimiento<sup>30</sup>.

En lo que respecta a estas obligaciones organizacionales y estructurales, si los países incumplen la Directiva los ciudadanos pueden presentar quejas ante la Comisión<sup>31</sup>, que, en su caso, puede acudir al Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE) respecto del incumplimiento de las normas comunitarias. En todo caso, debe recordarse que, sin perjuicio de la transposición por el Estatuto, la Directiva tiene un efecto jurídico directo vinculante en nuestro ordenamiento y puede alegarse ante los tribunales, los cuales pueden plantear decisiones prejudiciales al TJUE para solicitar la aclaración respecto de la interpretación de las normas. Por tanto, los tribunales de un país pueden acudir al TJUE para determinar si una normativa o práctica nacional es compatible con la legislación europea sobre víctimas de delitos.

Además del recurso a los tribunales en caso de incumplimiento de los derechos de las víctimas, resulta interesante, siguiendo el Código de Ética de la Policía (2001) del Consejo de Europa, la previsión de la Ley de Policía del País Vasco. Tras la modificación de 19 de julio de 2019, en su artículo 7 se recoge lo siguiente:

1. La ciudadanía podrá presentar quejas sobre el funcionamiento de los servicios policiales en la Oficina de iniciativas ciudadanas para la mejora del sistema de seguridad pública-*Ekinbide*, sin perjuicio de la posibilidad de acudir a

---

<sup>30</sup> Véase el art. 9. 4 del Estatuto sobre el recurso ante el Juez de Instrucción si no se facilita traducción o interpretación en sede policial. Sobre la posibilidad de recurrir otras decisiones judiciales, véase el art. 12. 1 y 13 y considérense la posibilidad de recursos ordinarios, previstos en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, así como, en su caso, de recurso de amparo. En caso de conductas graves de desatención de los derechos de las víctimas previstos en el Estatuto, podrían llegar a aplicarse los art. 542, 417. 2 o 199. 2 del CP, sin perjuicio de otros medios no punitivos de reconocimiento del daño y reparación. Por otra parte, según el art. 8 del Estatuto (y el art. 4 del RD), relativos al período de reflexión en garantía de los derechos de la víctima que deben respetar abogados y procuradores, se estipula lo siguiente:

1. Los Abogados y Procuradores no podrán dirigirse a las víctimas directas o indirectas de catástrofes, calamidades públicas u otros sucesos que hubieran producido un número elevado de víctimas que cumplan los requisitos que se determinen reglamentariamente y que puedan constituir delito, para ofrecerles sus servicios profesionales hasta transcurridos 45 días desde el hecho. Esta prohibición quedará sin efecto en el caso de que la prestación de estos servicios profesionales haya sido solicitada expresamente por la víctima. 2. El incumplimiento de esta prohibición dará lugar a responsabilidad disciplinaria por infracción muy grave, sin perjuicio de las demás responsabilidades que procedan. Por su parte, el art. 34 simplemente indica que los medios deberán respetar los derechos de las víctimas.

<sup>31</sup> Puede hacerse a través de la página web de la Comisión en [http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/make\\_a\\_complaint\\_es.htm](http://ec.europa.eu/atwork/applying-eu-law/make_a_complaint_es.htm).

los mecanismos de queja que existan en las administraciones locales para sus servicios.

2. Las quejas recibidas en *Ekinbide* relativas a servicios de las policías locales del País Vasco serán remitidas a las autoridades locales para su tramitación.

En el artículo 11 del Decreto 181/2015, de 29 de septiembre, de la Oficina de iniciativas ciudadanas para la mejora del sistema de seguridad pública-*Ekinbide*, titulado “métodos alternativos de resolución de conflictos”, se indica:

1. *Ekinbide* podrá proponer métodos alternativos de resolución de conflictos, tales como la mediación, cuando los mismos puedan proporcionar una satisfacción de forma más eficaz, y siempre que las partes estén de acuerdo con ellos.

2. *Ekinbide* puede sugerir a la persona peticionaria un procedimiento de resolución informal con su consentimiento y el del servicio correspondiente para encontrar conjuntamente una solución a la cuestión, de modo que se cierre el asunto con una explicación, disculpa u otras medidas.

3. No se arbitrarán procedimientos de resolución informal en ningún caso en supuestos de quejas referidas a incidentes relacionados con el uso de armas de fuego o supuestos de lesiones, o conductas que pudieran ser merecedoras de sanción penal o disciplinaria grave.

En todo caso, la juridificación de los derechos de las víctimas corre paralela a la juridificación de las obligaciones institucionales y de los operadores jurídicos. Puede aludirse, por ejemplo a la publicación titulada *Human rights standards and practice for the police. Expanded pocket book on human rights for the police*, editada por el Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas (2004). En ella se recogen cuarenta y ocho menciones al término “víctima/s”, destacando un capítulo dedicado a “los derechos humanos de las víctimas”. En él se dice claramente: “La policía debe recibir información sobre las necesidades de las víctimas, y debería contar con directrices para asegurar una ayuda pronta y adecuada”.

Estas obligaciones de buen trato a las víctimas ya se encontraban en los códigos deontológicos existentes, incluyendo el del Consejo de Europa, pero son necesarias normas que permitan reclamar el incumplimiento con consecuencias reparatoras y preventivas de la victimización secundaria. Ello es así porque la visión de las víctimas en las normas reguladoras del funcionamiento de la policía sigue siendo, en gran parte, instrumental y asistencial.

Así, en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, no se encuentra ninguna mención al término “víctima/s”. Ahora bien, en el apartado II del Preámbulo, puede leerse lo siguiente:

Siguiendo las líneas marcadas por el Consejo de Europa, en su “Declaración” sobre la policía, y por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en el “Código de conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la Ley”, se establecen los principios básicos de actuación como un auténtico “Código Deontológico”, que vincula a los miembros de todos los colectivos policiales, imponiendo el respeto de la Constitución, el servicio permanente a la Comunidad, la adecuación entre fines y medios, como criterio orientativo de su actuación, el secreto profesional, el respeto al honor y dignidad de la persona, la subordinación a la autoridad y la responsabilidad en el ejercicio de la función.

Al hilo de ello, en el art. 11 de dicha Ley se indica que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado tienen como misión proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades y garantizar la seguridad ciudadana.

Por su parte, en el artículo 30 bis de la Ley 4/1992, de 17 de julio, de Policía del País Vasco, como única mención al término “víctima”, se indica lo siguiente:

1. En sus relaciones con la ciudadanía el personal de la Policía del País Vasco:
  - a) Observará un trato correcto y esmerado, actuando con empatía, y auxiliándoles en aquellas situaciones que requieran una actuación inmediata para evitar riesgo o desamparo.
  - b) Actuará conforme al principio de imparcialidad, interviniendo de forma equitativa y respetando por igual a todos los individuos o grupos, sus tradiciones, creencias o estilos de vida en tanto sean compatibles con las leyes y no supongan una alteración de la seguridad ciudadana.
  - c) Evitará toda discriminación por razón de raza, etnia, religión, creencias, sexo, orientación

sexual, edad, ideología, discapacidad o cualquier otra de similar naturaleza. d) Acreditará su condición profesional siempre que sea necesario y cuando lo demanden las personas con las que se relacionen en sus actuaciones. Se identificarán ante los ciudadanos previamente al inicio de cualquier actuación policial, asegurándose de que éstos han percibido su condición. A tal fin, cuando durante el servicio se haga uso de uniformidad reglamentaria, se portará en lugar visible de la misma el identificador personal correspondiente al o a la agente. De los identificadores personales utilizados existirá un registro que permita conocer la identidad de su portador o portadora. e) Ofrecerán a las personas a las que afecten sus intervenciones información suficiente y comprensible sobre las mismas, prestando singular atención a las víctimas de delitos y a otras personas que pertenezcan a colectivos especialmente vulnerables.

2. La Policía del País Vasco en sus relaciones con la ciudadanía tendrá en cuenta los derechos lingüísticos (...).

3. Igualmente las administraciones de las que dependen los cuerpos de la Policía del País Vasco procurarán la sensibilización y capacitación del personal en la gestión de la diversidad de la ciudadanía y la lucha contra los ilícitos motivados por el odio y la discriminación contra personas diferentes por el hecho de serlo.

Los derechos mencionados en el apartado anterior implican que su incumplimiento genera consecuencias y que deben garantizarse mediante una adecuada formación y planificación, coordinación y evaluación. La obligación de formación, con mención expresa a los cuerpos policiales, se recoge en el art. 30 del Estatuto. Por su parte, el art. 31 se refiere al establecimiento de protocolos (convenientemente actualizados y revisados) “con el fin de hacer más efectiva la protección de las víctimas y de sus derechos reconocidos por esta Ley”.

En lo relativo a la coordinación y evaluación se indica en el art. 32:

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.

Según el artículo 19 del Reglamento sobre las funciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas, con sede en los Juzgados, a éstas les compete especialmente la labor de colaboración y coordinación. Los protocolos de actuación y coordinación deben estar basados en buenas prácticas y abarcar los servicios de urgencias y emergencias municipales, provinciales, autonómicos y estatales. Además, recordemos que todo apoyo a las víctimas, conceptuado como obligación mínima, tiene un carácter confidencial y gratuito (art. 8-9 de la Directiva). Asimismo debe incentivarse la cooperación internacional (art. 33 LEV).

Existirá un Consejo Asesor de Asistencia a las Víctimas (art. 10 Reglamento) en el Ministerio de Justicia. El Ministerio de Justicia, o las CCAA con competencias en justicia, podrán coordinar las actuaciones de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas con los diferentes órganos o entidades competentes que prestan asistencia, con este fin se podrán realizar convenios de colaboración y protocolos (art. 34 Reglamento). Podrán impulsar, asimismo, la colaboración con redes públicas y privadas que asisten a las víctimas, entre otras con:

- a) Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y las Policías Autonómicas.
- b) Servicios de bienestar social.
- c) Ayuntamientos.
- d) Servicios de Salud (112/091, urgencias, urgencias psiquiátricas y Programas de Salud Mental).
- e) Servicios de Educación.
- f) Servicios laborales.
- g) Asociaciones, fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro.
- h) Servicios Psicosociales de la Administración de Justicia.
- i) Unidades de Coordinación contra la Violencia sobre la Mujer y las Unidades de Violencia sobre la Mujer, integradas orgánicamente en las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno y en las Direcciones Insulares.
- j) Servicios especializados para la atención a las víctimas de violencia de género.



k) Cualquier otro órgano o entidad de la Administración General del Estado u otras Administraciones con competencias en asistencia y/o atención a las víctimas.

Con una función de acceso coordinador o ventanilla única, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas podrán mantener reuniones periódicas con los organismos mencionados anteriormente. En particular, se alude a la necesidad de coordinación con los servicios de asistencia social en caso de hospitalización (art. 22 Reglamento).

De forma específica sobre la evaluación del cumplimiento del Estatuto, se requieren evaluaciones internas y externas de cómo están funcionando los servicios dirigidos a las víctimas y cuál es su impacto real. Sólo así se podrá redactar un buen informe estatal, exigido de forma anual al Ministerio de Justicia y accesible en su web, que debe remitirse a las Cortes y a la Unión Europea para la supervisión del cumplimiento de la Directiva (disposición adicional primera LEV y art. 28 Directiva).

En el único informe disponible al cierre de este libro, sobre la evaluación periódica del sistema de atención a víctimas a que obliga el Estatuto, referido a 2017, publicado en la web del Ministerio de Justicia (2018), destacan cuatro menciones específicas para mejorar la coordinación con la policía:

1) Necesidad de impulsar, mediante protocolos, una mayor coordinación entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y las Policías Autonómicas y las Oficinas de Atención a la Víctima (OAV), con la finalidad de mejorar la derivación de víctimas a dichas Oficinas, particularmente antes del señalamiento en el Juzgado de Violencia sobre la Mujer.

2) Potenciar la colaboración de las OAV con las Unidades de Coordinación y de Violencia contra la Mujer de las Delegaciones, Subdelegaciones del Gobierno y Direcciones Insulares.

3) Incorporar, con carácter general, en los planes de formación de otros colectivos, como Jueces, Fiscales, Letrados de la Administración de Justicia, Policía judicial, Forenses y personal de servicios sociales, actividades dirigidas a mejorar la formación sobre la existencia y actuación de las OAV a nivel nacional.

4) Implantación del modelo de evaluación individualizada a las víctimas por parte de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policías Autonómicas, mediante el impulso, por parte del Ministerio del Interior, de la elaboración de un protocolo común que armonice el procedimiento para su necesaria realización.

Todo ello sin perjuicio de que la disposición adicional segunda de la LEV, en línea con otras normas aprobadas en el periodo de austeridad tras la crisis económica iniciada en el año 2008, indique que las medidas incluidas en la ley no podrán suponer un incremento de dotaciones de personal, ni de retribuciones ni de otros gastos de personal. La crisis económica provocada por el impacto del Covid-19 hace temer también una repercusión negativa en el cumplimiento de los derechos de las víctimas, sin perjuicio de que, junto a más recursos, resulta clave el cambio cultural de la propia organización y del sistema penal en su conjunto.

Sin caer en el pesimismo y sin perjuicio de cambios futuros sobre las prioridades en la inversión pública, tanto del Estado como de las Comunidades Autónomas, según las conclusiones del último Simposio Internacional de Victimología, celebrado en Perth en 2015 (Varona, 2015), los gestos pequeños hacen sentirse a las víctimas tratadas humanamente. Las víctimas valoran particularmente los servicios que no les causan más daño y respetan los elementos de confidencialidad, adecuación en el tiempo y a los contextos culturales y sociodemográficos de cada persona, sin discriminar. Puntúan positivamente los servicios precisos, prácticos, ofrecidos proactivamente, sin juzgar, integrados, accesibles, especializados victimológicamente, empoderadores, consistentes, coherentes con los demás servicios públicos y que inspiren confianza. Para poder valorar todos estos extremos se requieren procedimientos y metodologías adecuados de recogida, procesamiento y análisis de datos.

### **III. Victimización secundaria: Experiencias del desajuste o desconexión con la cultura profesional policial**

#### **1. Victimización secundaria: el resultado de una desconexión o desajuste**

En las páginas anteriores hemos resaltado cómo los procesos de desvictimización pueden iniciarse desde el primer contacto policial. Es más, de él van a depender otros procesos relacionados. En este sentido, en nuestro trabajo con víctimas de delitos graves, comprobamos cómo muchas víctimas recuerdan perfectamente un mal gesto o una mala palabra cuando acudieron a la comisaría, aunque haya pasado mucho tiempo de ello. Esto ha sido estudiado especialmente en los procesos de notificación de la muerte a víctimas indirectas de delitos violentos (Reed et al., 2020).

Por ello, una de las cuestiones que se aborda ampliamente en Victimología, como se destaca en este libro, es la victimización secundaria, definida como trato injusto o daño añadido a las víctimas de delitos, generalmente de carácter no intencional<sup>32</sup>, por parte de los diferentes agentes e instituciones que tratan con ellas tras el hecho delictivo. En relación con la Victimología forense aludida anteriormente, debe volver a subrayarse el posible desajuste de prioridades en los intereses de víctimas y policía en la investigación (Valliere, 2020). A ello se une una posible distancia social entre agentes y víctimas respecto del desequilibrio en el que se encuentra la víctima por haber sufrido un suceso traumático y, en su caso, por pertenecer a minorías o colectivos discriminados o marginados en la sociedad.

---

<sup>32</sup> Cuando lo es o supone una negligencia sancionable estaríamos dentro de otros supuestos, donde podrían considerarse las posibilidades de la justicia restaurativa. Cfr. en la Ertzaintza el servicio de *Ekinbide* anteriormente mencionado.



Gráfico 24: Victimización secundaria.

Aunque desde las Oficinas de Atención a las Víctimas se advierte una mayor sensibilización por parte de la policía, también se señala que sigue habiendo desconocimiento por parte de los profesionales y de las propias víctimas. Ese desconocimiento se produce en un ambiente que muchas víctimas perciben como hostil. Para evitar la victimización secundaria es preciso ser conscientes de esos desencuentros. Aquí no nos referimos a los desencuentros entre policía y ciudadanía en contextos puntuales (Guillén, 2019), sino a los desencuentros lingüísticos, espaciales, gestuales y temporales que se producen cuando una víctima acude a una comisaría o en el primer contacto con la policía en la calle, en su casa o en otros espacios<sup>33</sup>.

Tal y como recogíamos en otro trabajo (Varona, Francés y Zuloaga, 2019), siguiendo el esquema de Edgar H. Schein (2015) sobre los estudios en culturas organizacionales, podemos diferenciar entre:

- a) Instituciones, prácticas y procesos, visibles y tangibles.

<sup>33</sup> Por ello en este trabajo no nos centramos únicamente en el rol de la policía judicial.

b) Expresiones de creencias y valores (estrategias, metas y principios), más o menos explícitas.

c) Creencias subyacentes (asunciones inconscientes, percepciones, pensamientos y sentimientos que se toman como evidentes). Una creencia supone conformidad o confianza en que algo es cierto. Resulta intangible y difícil de identificar y estudiar.

Algunos trabajos etnográficos subrayan que algunas culturas organizacionales policiales siguen asumiendo que la víctima es fundamentalmente un elemento instrumental dentro de su labor. Esta asunción se expresa en la falta de estrategias, protocolos y evaluaciones externas sobre su cumplimiento en lo que respecta a los derechos de las víctimas, lo cual, finalmente, se manifiesta en los servicios ofrecidos, tal y como los experimentan las víctimas cuando acuden a comisaría.



Gráfico 25: Fricciones entre la perspectiva policial y las percepciones o experiencia victimal. Fuente: Adaptación de Artinopoulou, Koufouli y Michael (2018).

Respecto de los desencuentros lingüísticos, en la investigación realizada por Pugach, Peleg y Ronel (2018), sobre la “herida lingual” (*lingual injury*), se pone de relieve un aspecto particular de la victimización secundaria: el producido por la incomprensión, por parte de las víctimas, del lenguaje utilizado tanto por los operadores jurídicos como por los medios de comunicación (Tandom, 2007). Los autores citados llegaron a esta

conclusión tras entrevistar a familiares cercanos de catorce víctimas de asesinato cuyos casos generaron interés en los medios. En concreto en la investigación citada, y a pesar de las reformas legales para atender mejor a las víctimas, respecto de la policía, las víctimas indirectas criticaron la falta de contenido o de claridad en la información suministrada, así como las dificultades de acceso cuando eran remitidas a consultas telefónicas o electrónicas. También aludieron a faltas de respeto por parte de la Fiscalía cuando se dirigían a ella para preguntar por su caso. En general, y de forma particular para las víctimas indirectas con menos apoyo o más dificultades, la mayoría de las víctimas concluyeron que, dentro del orden expresivo del sistema penal, se sentían actores con mucho menos poder para expresarse, entender y ser escuchados.

Al mismo tiempo, las víctimas indirectas también fueron contactadas por medios de comunicación y muchas decidieron cooperar con ellos para poder ofrecer lo que ellos consideraban la verdad de los hechos y poder defender, en su caso, la dignidad y la memoria de su familiar asesinado. No obstante, en muchas ocasiones, este intento les resultó frustrante, especialmente si no eran identificables como víctimas ideales (Christie, 1976) o si de algún modo se mitificaba o prestaba más atención al victimario. Pugach, Peleg y Ronel (2018) concluyen señalando que la mayor parte de las personas entrevistadas apuntaban a un tratamiento insensible que incrementaba las dificultades para expresar su experiencia e intereses y, por tanto, a la necesidad de desarrollar herramientas profesionales para aminorar este aspecto inherente y que atraviesa diversos elementos presentes en los procesos de victimización secundaria.

*Evitar las preguntas que  
empiecen por "¿Por qué?"*

**PORQUE ACTIVAN  
SENTIMIENTOS DE CULPA Y  
MECANISMOS DE DEFENSA**

Evitar particularmente durante el primer contacto preguntas como "¿por qué no se marchó antes?", "¿por qué no denunció antes?", "¿por qué estaba allí a esa hora?", "¿por qué quiere denunciar si no va a servir para mucho?"...

**PORQUE LAS PERSONAS SE SIENTEN  
JUZGADAS Y NO TIENEN RESPUESTAS  
CLARAS ANTE UNA SITUACIÓN  
CONFUSA**

Muchas víctimas viven con la pregunta de "¿por qué me ha sucedido esto?". No hay una respuesta satisfactoria para ellas porque las víctimas no merecen lo que les ha ocurrido y el comportamiento humano no es predecible en gran medida. Evitar hacer sentir a las víctimas vergüenza o culpabilidad permite minimizar la victimización secundaria.

**PORQUE ES MEJOR UTILIZAR  
PREGUNTAS COMO "¿QUÉ?" O  
"¿CÓMO?", MENOS DIRECTIVAS**

Al ser preguntas menos directivas, no prejuzgamos ni damos nada por supuesto respecto de lo que han experimentado las víctimas, cada una un mundo cambiante en sí misma. Esto permite recoger información más valiosa para entender y conectar con las víctimas y resolver los casos.

Gráfico 26: *¿Por qué a mí? Una pregunta con la que convive la víctima que debe reformularse.*

En definitiva, debe subrayarse la importancia de la comunicación verbal para poder evitar falsas expectativas y, al mismo tiempo, ofrecer un servicio público orientado a la persona en su contexto y no sólo a los propios fines del sistema (Winford, Lewers y Polis, 2019). La investigación citada concluía que, si no se tiene esto en cuenta, muchas víctimas serán susceptibles, desconfiarán o se sentirán desinformadas, maltratadas, solas, incomprendidas, confundidas, no tenidas en cuenta, no escuchadas, impotentes e incluso culpables de su propia situación. La interacción simultánea con el sistema penal y con los medios de comunicación terminaba causando, a la mayoría de las víctimas entrevistadas en dicho estudio, la sensación de que se rechazaban, silenciaban, modificaban, malinterpretaban o manipulaban sus voces (Pugach, Peleg y Ronel, 2018). Nos encontramos así con una experiencia de alienación en lugar de responder constructivamente a las necesidades de las víctimas, con conexión social y ofreciendo un control mínimo sobre la experiencia propia (Pemberton, Aarten y Mulder, 2019), sin perjuicio de la verdad judicial (Varona, 2020d).

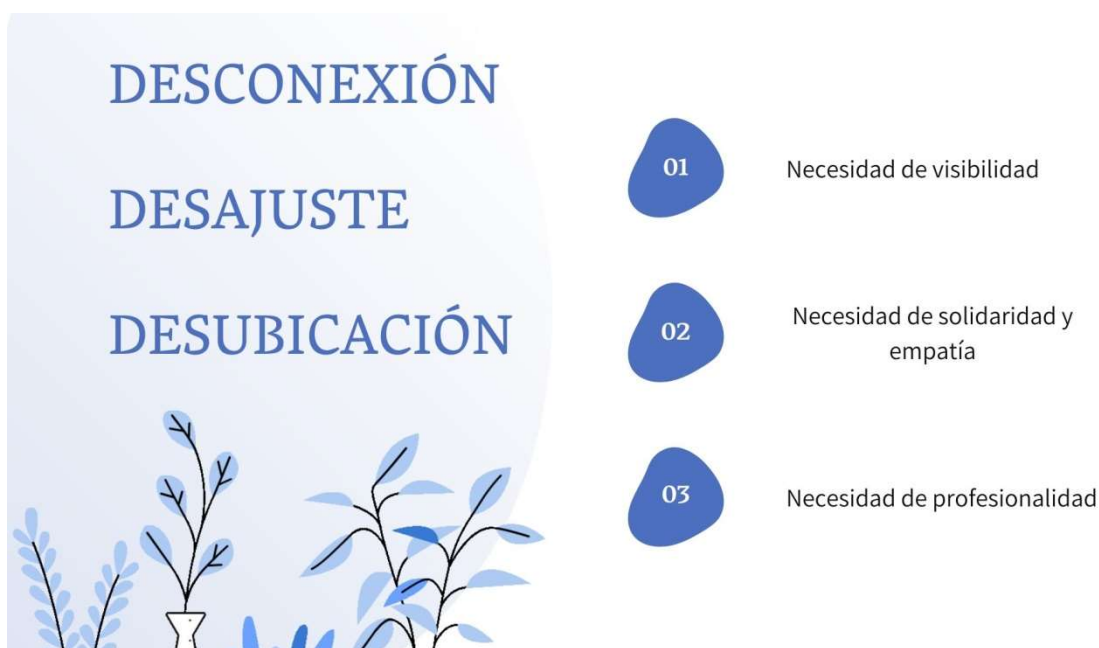
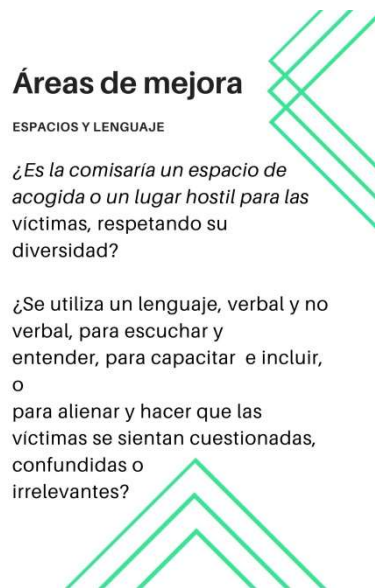


Gráfico 27: *Desconexión, desajuste o desubicación de las víctimas y operadores jurídicos por desatención de tres necesidades básicas.*

Ser conscientes permanentemente del desajuste entre los derechos y necesidades de las víctimas y las lógicas organizacionales permite identificar áreas concretas de fácil mejora.



*Gráfico 28: Ser conscientes para identificar áreas de mejora espacial y lingüística.*

Asimismo podemos hablar de un desajuste temporal por cuanto las personas que sufren un suceso traumático tienen una percepción del tiempo diferente a los demás. Cualquier persona que haya sufrido un suceso traumático recordará experimentar una cierta detención del tiempo: observar cómo la vida continúa para los demás, mientras que para la víctima, en cierta manera, se ha detenido y, de forma clara, ha cambiado súbitamente, todo ello con cierto shock o confusión. En todo caso, cada víctima es un mundo y no todas reaccionan de igual forma o conforme a las descripciones académicas, técnicas o clínicas. No hacerlo no significa que finjan o que sean sospechosas de nada, sino simplemente que cada persona, en su afrontamiento individual a un suceso traumático, influida por su contexto, reacciona de manera diferente a lo largo del tiempo.



# ALGUNAS FASES EN LA REACCIÓN A LA VICTIMIZACIÓN DONDE EL APOYO DE LOS DEMÁS TAMBIÉN DETERMINA SU DURACIÓN E INTENSIDAD

## FASE 1: IMPACTO

Primer impacto, desorganización (primeras horas y días tras el delito): daños inmediatos, pérdida de seguridad, control, shock, desorientación, confusión, negación, miedo, impotencia, vulnerabilidad...

## FASE 2: RETROCESO

Días y meses después: lucha para adaptarse a lo sucedido, pérdida de identidad, control y confianza en uno mismo, en los demás y en el futuro, variaciones en el afrontamiento y la evitación de las emociones, desvinculación emocional, desequilibrios en el estado de ánimo....

## FASE 3: REORGANIZACIÓN

Se produce a medio/largo plazo dependiendo del tipo de delito y su contexto: afrontamiento, resignificación, reinención, reconexión, recuperación, desvictimización, control para llevar una vida lo más normal posible.

*Gráfico 29: Algunas fases en la reacción a la victimización. Fuente: Adaptación de Artinopoulou, Koufouli y Michael (2018).*

El desajuste entre víctimas y operadores jurídicos tiene, por tanto, diferentes dimensiones y es de geometría variable (Brayford y Deering, 2014), aunque, en todo caso, resulta expresivo de la grieta existente entre las aspiraciones o expectativas de ayuda de las víctimas y la realidad (Brooks-Hay, 2019).

## 2. ¿Cuál es el objetivo de la intervención policial y cómo lo entiende la ciudadanía?

El objetivo de la función policial es de servicio público, en concreto hacia las víctimas, así se define en las leyes y así lo esperan las personas afectadas. Las víctimas experimentan la legitimidad de la policía no sólo como una actuación conforme a las leyes, sino como una actuación que puede merecer o no su confianza. Esta confianza, dado el contexto en que se mueven las víctimas, resulta difícil de ganar y fácil de perder, pero lo importante reside en la voluntad de recuperar dicha confianza (Laxminarayan, 2015). Aunque existe más bibliografía criminológica sobre el respeto de los derechos humanos por parte de la policía en relación con las personas sospechosas o detenidas, empezamos a contar ya con importantes investigaciones sobre su trato con víctimas. En ellas se destacan cuestiones, tal y como serán discutidas en el siguiente capítulo, sobre justicia interaccional (Laxminarayan, 2013), procedimental (Van Camp y Wemmers, 2013) e incluso terapéutica (Clemente y Padilla-Racero,

2020), aspectos que conciernen no sólo a los fiscales y a los jueces, sino también a la policía.

Aunque algunas víctimas pueden tener expectativas falsas o excesivas sobre la labor policial, lo cierto es que la mayoría de ellas esperan lo que el Estatuto de la Víctima define como sus derechos: un trato no dañino, respetuoso, no discriminatorio y profesional.

### 3. La gravedad de la victimización acumulada: ¿Cómo prevenirla?

Como ya ha sido indicado, por victimización primaria se entiende el daño producido por el delito, mientras que la victimización secundaria se refiere al daño, generalmente no intencional, sufrido por las víctimas en su contacto con diferentes agentes, públicos y privados, tras el delito. Aquí podemos pensar en el trato dispensado a las víctimas por parte de familiares, vecinos, sociedad, medios de comunicación, instituciones diversas, etc. Dentro de esas instituciones se encuentra la propia administración de justicia que, en muchas ocasiones, no las ha tratado con humanidad o de forma adecuada. La suma de la victimización primaria y secundaria produce lo que llamamos una victimización acumulada que acrecienta la desconfianza de las víctimas en las instituciones y resulta clave para entender por qué las víctimas no denuncian, colaboran, les es más difícil recuperarse, son más punitivas o incluso tienen deseos de venganza.

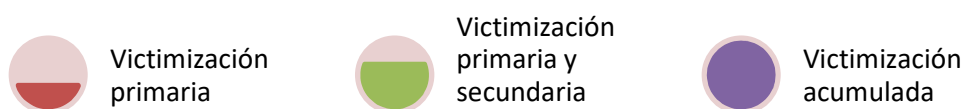
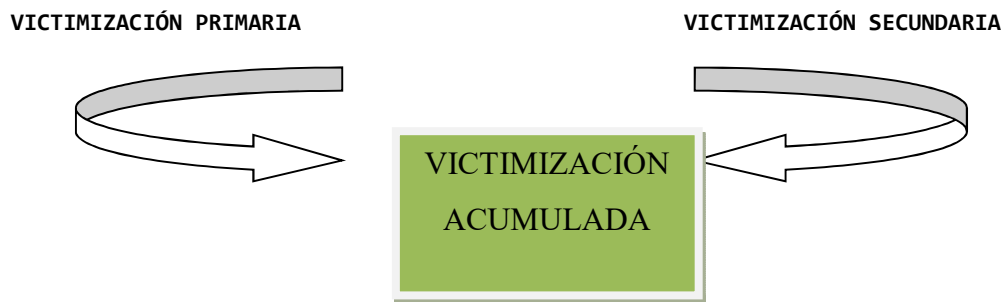


Gráfico 30: *Victimización, primaria, secundaria y acumulada.*

La victimización secundaria es casi siempre por definición una victimización acumulada ya que sucede siempre tras la primaria, estando la víctima en una situación proclive a que se le produzca más daño por una respuesta inadecuada. Al mismo tiempo, los procesos de victimización secundaria son múltiples ya que son causados por diversos agentes, de control formal e informal, con los que la víctima entra en contacto.



*Gráfico 31: El proceso de la victimización acumulada*

La victimización acumulada ahonda en sentirse objeto una vez más y sólo puede prevenirse, como se ha indicado, entendiendo los sentimientos de vergüenza, culpabilidad, desconfianza, frustración, baja autoestima, impotencia, etcétera, de algunas víctimas, al tiempo que se fomenta con ellas el trabajo de la resiliencia para poder recuperar el control de sus vidas y su bienestar, siempre dentro de un marco institucional y social dados.

Para la prevención de la victimización acumulada deben conocerse las dimensiones y consecuencias del impacto victimal.



Gráfico 32: Dimensiones del impacto victimal y tipos de daños. Fuente: Adaptación de Artinopoulou, Koufouli y Michael (2018).



Gráfico 33: Posibles consecuencias personales de la victimización. Adaptación de Artinopoulou, Koufouli y Michael (2018).

Con el objetivo de cambiar las prácticas cotidianas de cada operador jurídico, así como las culturas profesionales y organizacionales en este ámbito, es preciso actuar desde un conocimiento profundo del impacto que la violencia y, en su caso, el trauma ocasiona en las personas. Su desconsideración fomenta una victimización secundaria, y por tanto, acumulada, al favorecer incluso factores retraumatizantes. En este sentido, las

experiencias de victimización se componen por múltiples capas interrelacionadas de micro y macrovictimización. Desde un prisma de salud pública, la importancia de un enfoque de actuación policial basado en el impacto de la violencia y el trauma, que debe acompañarse por un reenfoque sistémico de otros operadores jurídicos, reside en sus beneficios múltiples, tal y como los señalan Ponio, Varcoe y Smutylo (2018):

- 1) La creación de servicios más efectivos y satisfactorios, para víctimas y policías, en relación con las necesidades y derechos de aquéllas;
- 2) La posibilidad de coordinar mejor, bajo principios comunes, los distintos servicios con los que las víctimas tienen contacto (policiales, judiciales, médicos, servicios sociales...);
- 3) Romper y prevenir círculos de violencia o la violencia futura; y
- 4) Ofrecer a toda la sociedad un servicio de reducción del daño y creación de mejores oportunidades para la recuperación y la justicia.

Principios	Estrategias organizacionales	Estrategias individuales de la persona que proporciona el servicio
<p><b>1. Entender el impacto de la violencia y el trauma en los diferentes momentos de la vida y el comportamiento de las personas.</b></p>	<p>Desarrollar estructuras organizacionales, políticas y procesos que favorezcan una cultura basada en el entendimiento del impacto de la violencia y el trauma en las personas, incluyendo el trauma vicario.</p>	<p>–<b>Escuchar sin juzgar las experiencias de las víctimas:</b> “Lo que narra es una experiencia terrible”.</p> <p>–<b>Afirmar/validar:</b> “Nadie se merece eso”.</p> <p>–<b>Reconocer la fuerza:</b> “Ha sobrevivido a una experiencia muy fuerte”.</p> <p>–<b>Expresar preocupación y competencia:</b> “Estamos realmente preocupados por su seguridad y vamos a hacer todo lo posible por asegurarla”.</p>
<p><b>2. Crear espacios seguros física y emocionalmente para las víctimas y para las personas que las atienden.</b></p>	<p>–Pensar y crear cuidadosamente el acceso y la acogida a los servicios, incluyendo las condiciones físicas, aspectos de confidencialidad, etc.</p> <p>–Integrar las sugerencias de las propias víctimas</p>	<p>–Actuar de forma que las personas se sientan entendidas, aceptadas y reconocidas en el daño experimentado.</p> <p>–Fomentar la conexión para merecer la confianza de las víctimas.</p> <p>–Proporcionar información clara y expectativas realistas y previsibles sobre el servicio.</p>

	<p>para hacer servicios inclusivos y seguros.</p> <p>–Prevenir el trauma vicario con formación inicial y continua de autocuidado, apoyo de grupo y supervisión.</p>	<p>–Colaborar estrechamente con otros servicios y derivar a las víctimas de forma comprometida, no meramente protocolaria o burocrática.</p>
<p><b>3. Fomentar oportunidades de elección, colaboración y conexión.</b></p>	<p>–Formación sobre la autorreflexión crítica respecto de las diferencias de poder de las personas que proporcionan y reciben los servicios.</p>	<p>–Comunicar abiertamente y con transparencia.</p> <p>–Proporcionar opciones respecto del servicio y considerarlas de forma colaborativa.</p> <p>–Escuchar activamente para priorizar la voz de las víctimas.</p>
<p><b>4. Favorecer un enfoque basado en la creación y apoyo de las capacidades para apoyar el afrontamiento y la resiliencia frente a la victimización.</b></p>	<p>–Proporcionar suficiente tiempo y recursos para un compromiso significativo con las víctimas respecto de la prestación del servicio.</p> <p>–Proporcionar opciones que se adecúen a las necesidades y contextos de las personas atendidas.</p> <p>–Apoyar una cultura organizacional de inteligencia emocional y aprendizaje social.</p>	<p>–Ayudar a las víctimas a identificar sus capacidades mediante técnicas como las entrevistas motivacionales.</p> <p>–Reconocer los contextos en los que se encuentran las víctimas.</p> <p>–Contar con recursos para calmar y ayudar a expresarse y a entender a las víctimas, particularmente si son menores o su situación se ve agravada por cualquier motivo.</p>

*Tabla 2: Principios y estrategias para un enfoque informado por el impacto de la violencia y el trauma. Fuente: adaptación de Ponio, Varcoe y Smutylo (2018).*

Finalmente, podemos resumir la importancia del espacio, el lenguaje, la actitud inicial y el compromiso, a medio y largo plazo con las víctimas, a través de los dos cuadros siguientes.

## PREPARACIÓN PARA LA COMUNICACIÓN CON LAS VÍCTIMAS Y LOS ACOMPAÑANTES DE SU ELECCIÓN



**LENGUAJE**

- Preciso y claro, sin resultar meramente burocrático.
- Expresión facial y lenguaje corporal: interés, comprensión, no juzgar, contacto visual (posibilidad de intervenir dos personas para repartir el trabajo de recogida de datos y mantener el contacto visual)...
- Atención a diferencias culturales.

"Buenos días/tardes/noches ..., mi nombre es ... Soy agente de policía ... (ofrecer la mano).

**ESPACIO**

Adecuación a las características de la víctima y acompañante (en su caso menores), privacidad, ofrecer agua o pañuelos de papel...

**ACTITUD**

Empática, atenta, serena, sin juzgar o minimizar, neutral, de apoyo, respeto y agradecimiento...

Gráfico 34: Preparación para la comunicación con las víctimas. Fuente: Adaptación de Artinopoulou, Koufouli y Michael (2018).

## Lista de verificación para la derivación a otros servicios



- ✓

**SEGURIDAD**  
¿Vive la víctima en un lugar seguro o necesita un refugio u otro centro? ¿Sus familiares también tienen problemas de seguridad?
- ✓

**ATENCIÓN MÉDICA**  
¿Necesita cuidados médicos a corto, medio y largo plazo?
- ✓

**APOYO JURÍDICO/PSICOLÓGICO/SOCIAL**  
¿Necesita o ha solicitado apoyo de este tipo? ¿Tiene necesidades específicas por algún motivo?
- ✓

**NECESIDADES DE COMUNICACIÓN**  
¿Tiene dificultades de comunicación? ¿Necesita traductor/intérprete?

Gráfico 35: Lista de verificación para la derivación a otros servicios. Fuente: Adaptación de Artinopoulou, Koufouli y Michael (2018).

De forma ilustrativa, podemos mencionar que, en 2018, la Jefa de las Unidades de Familia y Mujer de la Policía Nacional, Elena Palacios, subrayó “la falta de coordinación en el acompañamiento de la víctima y en el compromiso por parte de las

familias y del entorno” (Dolz, 2018: 25). Para esta policía el acompañamiento implica no dejar sola a la víctima y, al mismo tiempo, capacitarla para enfrentarse a lo que le ha ocurrido y al mismo proceso penal. Para ello es necesario que ellas, y las personas a su cargo, se sientan acompañadas por los profesionales de distintas disciplinas: “La víctima necesita seguridad, pero también ayuda psicológica, dinero, una casa, un trabajo... Todo eso la policía no lo puede hacer” (p. 25). Esta profesional termina reconociendo que, en gran medida, “todo lo que sé se lo debo a las víctimas, lo he aprendido de ellas” (p. 25).



#### **IV. Justicia procedimental y policía en diferentes contextos de victimización: ¿Por qué garantizar la confianza en la policía es la única llave para ofrecer un trato más humano y profesional?**

##### **1. ¿Qué es la justicia procedimental y por qué hablamos de experiencias de justicia con la policía sin llegar a una sentencia judicial?**

Como indicamos en trabajos anteriores (Trespaderne y Varona, 2016) y hemos mencionado en la Introducción con estas mismas palabras, las víctimas esperan respeto y ayuda en una labor de acompañamiento y buena praxis que no tiene por qué estar reñida con la objetividad requerida a los profesionales de la administración de justicia (Wettergren y Berman Blix, 2016). A pesar de que ni la Directiva ni el Estatuto de la Víctima las menciona expresamente, los valores inherentes en esta normativa, se nutren de los resultados de las investigaciones sobre la justicia procedimental y terapéutica, con una visión de salud pública. En este capítulo hablamos de experiencia de justicia en la policía porque es así como muchas víctimas lo viven cuando entran en contacto con la policía como primera puerta y, como hemos mencionado, quizá la única que se abra para ellas en el sistema penal.

##### *1.1. Justicia procedimental*

Desde la Psicología social, diversas investigaciones empíricas han demostrado que muchas personas no se sienten bien tratadas por la propia administración de justicia. Aunque determinados tribunales pueden denominarse “audiencias” en algunos países, como es el caso de España, en ellos y en otros, se ha perdido la capacidad de escuchar activamente a las víctimas porque el interés reside principalmente –en un sistema con una alta carga de trabajo (en parte burocrático y protocolario)– en decidir si la persona ofensora ha realizado los hechos por los que se la acusa, si es culpable y, en su caso, qué pena proporcional le corresponde.

En la justicia procedimental (*procedural justice*) se enfatiza el significado de la justicia como proceso. De hecho, comienza a estudiarse de forma específica en la década de los ochenta por Tyler (1987; 2004; Tyler y Huo, 2002), dentro de contextos judiciales y policiales anglosajones (Elliott et al. 2012; Mazerolle et al., 2014; Barkworth y Murphy, 2016). Posteriormente las investigaciones han abarcado otros contextos profesionales. En las distintas investigaciones se relaciona la justicia procedimental con los conceptos

de conformidad, legitimidad y confianza, dentro de una noción de control social inclusivo respecto de la toma de decisiones (Beuer, Penrod y Kattan, 2007). Obviamente, a las partes implicadas en un proceso les importan los resultados, pero estos son mejor aceptados si las personas afectadas consideran que la decisión tomada se ha realizado con garantía de sus derechos e intereses (entre los que se incluyen el ser escuchados activamente e informados de forma clara de la base de la decisión). Este es el sentido de la expresión: “la decisión se tomó de forma justa”. No se trataría de una mera estrategia de gestión de cara al público, sino de un verdadero cambio de valores y prácticas de carácter más humanista en relación con la ética del cuidado y los derechos humanos (Weitzer, R. y Tuch, 2005; Bradford y Jackson, 2018; Oliveira et al., 2020; Wells, 2007; Van Craen, 2016; Nalla y Gurinskaya, 2020; Wood et al., 2020; Mazerolle et al., 2013).

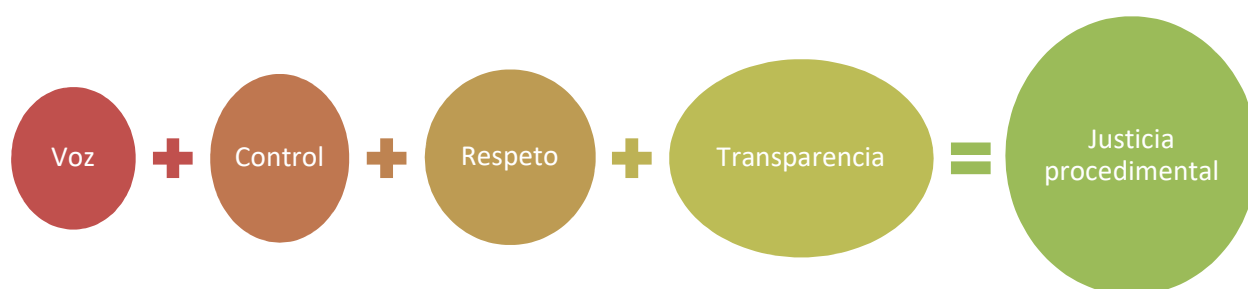
La profesionalidad de la justicia conlleva también un trato humano individualizado, personalizado y respetuoso, expresado como: “me trataron justamente”. La necesidad de sentirse justamente tratado afecta a las creencias, actitudes, emociones y sentimientos y, finalmente, a las conductas, relacionándose en ocasiones con motivaciones pro sociales más allá del interés propio (Herrero et al., 2001). En este sentido, sentirse justamente tratado, por personas y organizaciones, posee un doble significado:

a) Percibir un cierto control del proceso (tener voz para ser escuchado y preguntar). Ello incluye la recepción de información completa y a tiempo. De este modo, la persona afectada se da cuenta del interés de su interlocutor por explicar por qué se toman esas decisiones o por qué se actúa de esa forma, en los términos y formas adecuadas a cada persona y contexto (justicia informacional).

b) Percibir que se puede confiar en el interlocutor porque tiene las competencias necesarias y se preocupa por el caso, tratando a los demás con respeto, lo cual puede demostrarse por el trato humano y personalizado dispensado (justicia interaccional). Dentro de esas competencias podrían incluirse la de la transparencia, equidad, neutralidad, imparcialidad u objetividad. Respecto del trato humano lo primero es percibir que se reconoce al otro, víctima, en su condición de ser humano en un contexto provocado de vulnerabilidad, de la que la sociedad se hace cargo por el principio de solidaridad. La escucha activa a las víctimas implica un acompañamiento empático, sin

cuestionar ni juzgar, lo cual podría parecer chocar con el objetivo de averiguación de los hechos en sede policial y el principio fundamental, en todo el sistema penal, de presunción de inocencia de la persona acusada.

La percepción de la justicia procedimental o del ejercicio justo de la autoridad genera confianza en las normas, en las instituciones que las interpretan y en sus decisiones. En el sistema penal dichas garantías y trato humano deben asegurarse desde el contacto con la policía hasta la ejecución de la pena, en su caso. Los estudios empíricos muestran los efectos positivos de la actuación basada en la justicia procedimental respecto de la minoración de la victimización y la reinserción de los victimarios, así como del incremento en la confianza de las instituciones públicas. Para los operadores jurídicos supone un esfuerzo de capacitación técnica, concienciación y formación en inteligencia relacional y emocional, pero también les aporta una mayor satisfacción personal y profesional (Varona, 2012a), siempre que se haga con honestidad y coherencia, individual e institucional.



*Gráfico 36: Algunos principios que construyen la justicia procedimental y generan confianza.*

En términos de desarrollo legislativo, puede afirmarse que en la normativa comunitaria, y por tanto en su desarrollo en el Estatuto de la Víctima, se han recogido las principales

conclusiones de los estudios sobre justicia procedimental exigiendo a todas las autoridades en contacto con las víctimas un trato empático, individualizado, profesional y no discriminatorio. La justicia procedimental, por tanto, se aplica tanto en el contexto adversarial clásico de la justicia penal convencional como de otras formas innovadoras de justicia, pero la pregunta es si realmente las víctimas pueden tener voz y control en un contexto adversarial. Para algunos autores esto sólo puede conseguirse de forma más satisfactoria en escenarios de justicia restaurativa, terapéutica u orientada a los problemas, donde los mecanismos son otros y se permite una participación mayor y más flexible de las personas afectadas.

En todo caso, dentro de la justicia penal convencional, según el artículo 1 de la Directiva 29/2012/UE sobre derechos de las víctimas de delitos, su finalidad, recordemos de nuevo, “es garantizar que las víctimas de delitos reciban información, apoyo y protección adecuados y que puedan participar en procesos penales”. Por ello deben ser tratadas:

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

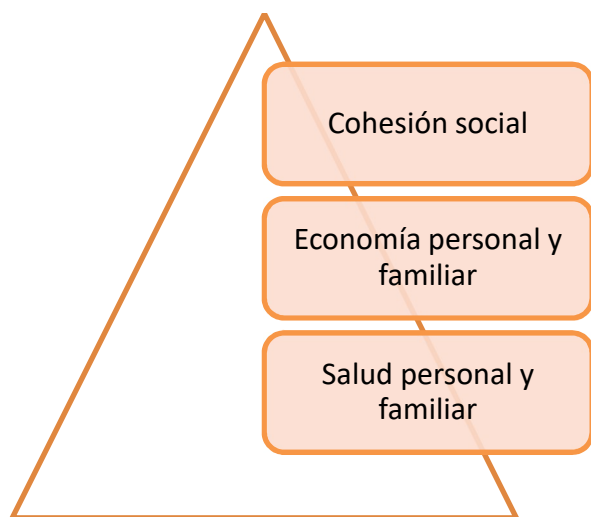
En definitiva, se trata de cumplir con los derechos reconocidos en la normativa europea desde una perspectiva de la ética del cuidado que va más allá del marco jurídico en cuanto que esos derechos no pueden ser verdaderamente ejercidos si el trato dispensado por los profesionales y voluntarios, que se relacionan con las víctimas, no cumple unos mínimos de respeto y humanidad (justicia interaccional), más allá de la estricta aplicación de la ley, mínimos que variarán en atención al contexto de cada víctima (Furstenberg y Wellford, 1973; Scaglione y Condon, 1980; Tyler y Folger, 1980; O’Brien y Tyler, 2019; Gaur, 2011; Jonathan-Zamir et al., 2015; Price, 2018).

## *1.2. Justicia terapéutica*

En estrecha relación con la justicia procedimental (Wexler, 2008), el término originario en inglés correspondiente a justicia terapéutica es *therapeutic jurisprudence* que,

quizá, pueda relacionarse, en el ámbito de la salud pública, con el concepto de una “relación de cuidado” (Greenwood, 2007; Cánovas, 2008). Se trata de una perspectiva psicológica y pedagógica sobre el impacto del Derecho sustantivo y procesal en el equilibrio mental y la salud de las personas, cuestión particularmente relevante en las víctimas que sufren el impacto de la violencia y el trauma. El término procede del profesor de la Universidad de Arizona, David Wexler, quien ha colaborado con Bruce Winick, profesor de la Universidad de Miami. Ambos publicaron en 1991 una obra titulada *Essays in Therapeutic Jurisprudence*.

En la actualidad existen diversas asociaciones sobre este tipo de justicia, como la Asociación Iberoamericana de Justicia Terapéutica<sup>34</sup>.



*Gráfico 37: El impacto del Derecho sustantivo y procesal en el bienestar de las personas a las que se les aplica y afecta, particularmente a las que han sufrido violencia.*

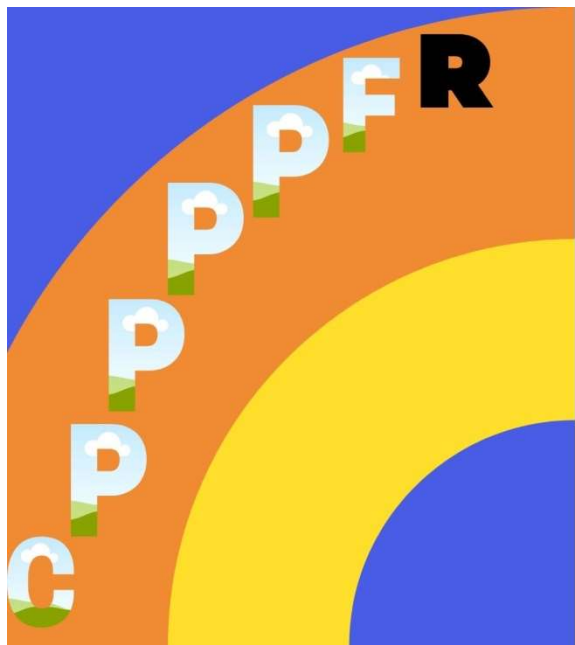
En la justicia terapéutica se incide en la necesidad de no agravar los problemas (mentales, adictivos, relacionales, de pobreza...), con los efectos negativos que conlleva para la salud. La intervención de los distintos operadores jurídicos, del sistema penal en su conjunto, debe tratar de reducir o contener los conflictos y daños mediante una perspectiva integrada, con un enfoque participativo a la hora de definir los problemas de fondo y su tratamiento o respuesta, cuestión que forma parte del interés público en la prevención (Varona, 2019). Podemos afirmar que la justicia terapéutica se orienta principalmente a procesos de tratamiento y reinserción de las personas condenadas, pero

<sup>34</sup> Véase en <http://justiciaterapeutica.jimdo.com/>.

también se ha aplicado respecto de la intervención con víctimas con un objetivo preventivo de la victimización secundaria y la revictimización.

La justicia terapéutica se relaciona con las ideas mencionadas al final del siguiente capítulo respecto de la policía orientada a los problemas y la policía mediadora o de justicia restaurativa, e implica un profundo cambio de modelo, de técnicas y de actividad para los agentes implicados en este tipo de proyectos.

Las ideas de aplicar procesos que consideren los valores de la justicia procedimental y terapéutica en las organizaciones policiales se incardinan dentro de un marco coordinado e integrado de intervención.



**Coordinada  
Preventiva  
Proactiva  
Participativa  
Personalizada  
Flexible  
Reparadora**

Según diversos estudios empíricos, respecto de las intervenciones por parte de la policía y otros operadores jurídicos, ¿qué tipo de intervención valoran positivamente las víctimas?

*Gráfico 38: ¿Qué tipo de servicio valoran positivamente las víctimas?*

## **2. Trato no discriminatorio e individualizado: De nuevo la diversidad frente a la vulnerabilidad**

Una vez descritos los elementos de la justicia procedimental, y su relación con la justicia terapéutica, debemos preguntarnos qué relación tienen con la obligación a la que alude el Estatuto de la Víctima de un trato no discriminatorio y, al mismo tiempo, individualizado. La relación es clave por cuanto sólo con esa intervención individualizada seremos capaces de atender las necesidades diversas y cambiantes de las

víctimas, en particular de aquellas situadas socialmente en peor posición de afrontamiento y respuesta frente al delito. La individualización, tal y como se ha aludido en la normativa, tiene que ver con el tipo de delito, pero también con los perfiles sociodemográficos de las víctimas y el contexto en que viven o se ha producido el delito. Por tanto, para que los elementos de la justicia procedimental se hagan presentes se requiere de una intervención policial adaptativa o flexible respecto de la victimización concreta en que se intervenga, sin olvidar los casos de victimización difusa o ataque a bienes jurídicos colectivos como puede ser la defensa de los ecosistemas o de un orden socioeconómico justo, es decir, la victimización provocada por delitos de cuello blanco. Si bien en algunos de estos delitos podemos no encontrar una persona física que denuncie, sí suelen intervenir diferentes asociaciones en defensa de dichos bienes comunes, en su caso, como acusaciones particulares o populares.

En definitiva, la idea central en la respuesta individualizada no es la de un concepto de vulnerabilidad, centrado en los aspectos personales de la víctima, cuya utilización, en su caso, puede tender a cierto paternalismo o, incluso, culpabilización si no se siguen las pautas marcadas, no se colabora con las autoridades o se incide excesivamente o demasiado rápido en sus propias capacidades para el afrontamiento, sin respetar los tiempos y circunstancias de cada víctima. Al contrario, la idea central debe ser comprender que esa víctima concreta, considerando también las posibles víctimas indirectas, ha sufrido una injusticia inmerecida que sólo puede entenderse en un contexto social y que requiere solidaridad.

Ese tipo de intervención individualizada presupone conocimientos específicos por parte de la policía no sólo para informar y derivar a las víctimas, sino, en primer lugar, para ser consciente de las dimensiones de la victimización oculta que puede condicionar la actuación de las víctimas y, en segundo lugar, para calibrar la influencia del contexto en que se insertan y el impacto de una denuncia.

### *2.1. Ser conscientes de la victimización oculta para poder ofrecer un trato individualizado*

Recordemos que la victimización oculta no sólo se refiere a los delitos no denunciados o registrados, sino también, en otro sentido complementario, a todo ese conjunto de daños intangibles, de carácter emocional y social, a corto, medio y largo plazo.



Gráfico 39: La importancia de la conciencia de la victimización oculta.

## 2.2. Contextualizar las victimizaciones: Autonomía no es autosuficiencia

Esa victimización oculta será distinta según las distintas comunidades sociales o culturales a las que pertenezca la víctima, así como según las relaciones previas que estas comunidades tengan con la policía: comunidades étnicas, inmigrantes, comunidades religiosas, personas con diversidad funcional, personas sin hogar, con distinta orientación sexual, transexuales, menores y jóvenes, ancianos, etcétera.

En este sentido podemos entender el modelo de trasfondo ecológico propuesto por Biffi et al. (2016: 15) para el apoyo a las víctimas de delitos.

<b>SOCIAL</b>	
POLÍTICO	Confianza en la autoridad (policía, jueces...), respeto a la legalidad, índice democrático e historia del país.
SOCIAL	Nivel de desigualdad/discriminación en relación con la igualdad de género, justicia social, etnicidad, religión, grupos minoritarios, etc. Papel de los medios de comunicación.
ECONÓMICO	Sistemas de bienestar social, situación económica, recursos, presupuesto, desigualdades...
<b>INSTITUCIONAL</b>	
DENTRO DEL SISTEMA DE JUSTICIA	Análisis de su coherencia interna.
FUERA DEL SISTEMA DE JUSTICIA	En relación con las víctimas: servicios disponibles, actitudes, concienciación y compromiso de la



	sociedad, etcétera.
<b>INDIVIDUAL</b>	
CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNIDAD DE PROCEDENCIA DE LA VÍCTIMA	Salud mental, edad, género, educación, población, ocupación, religión, etcétera.
CASOS DE PERFIL ALTO	Existencia de delitos sobre los que pivoten particularmente los servicios de apoyo a las víctimas.

Tabla 3: Modelo de trasfondo ecológico para el apoyo a las víctimas: Fuente: Adaptación de Biffi et al. (2016: 15).

No tenemos datos empíricos sobre el efecto de la formación policial sobre la mejora del trato a las víctimas de delitos (Skogan y Frydl, 2004), pero los escasos estudios existentes señalan que no bastan los conocimientos y la concienciación proporcionados en una formación si no van de la mano con un cambio de cultura organizacional y una transformación de las actitudes profesionales y personales que permitan calibrar aspectos contextuales de todo proceso de victimización.

De cara a mejorar la formación en los cuerpos policiales para una aplicación más adecuada del Estatuto de la Víctima, siguiendo la propuesta de Holgado (2014) para la Ertzaintza, puede pensarse en una línea curricular de dos bloques, distinguiendo tres fases formativas, donde las dos últimas serían más de especialización, en atención de las labores concretas a desempeñar de los agentes de policía:

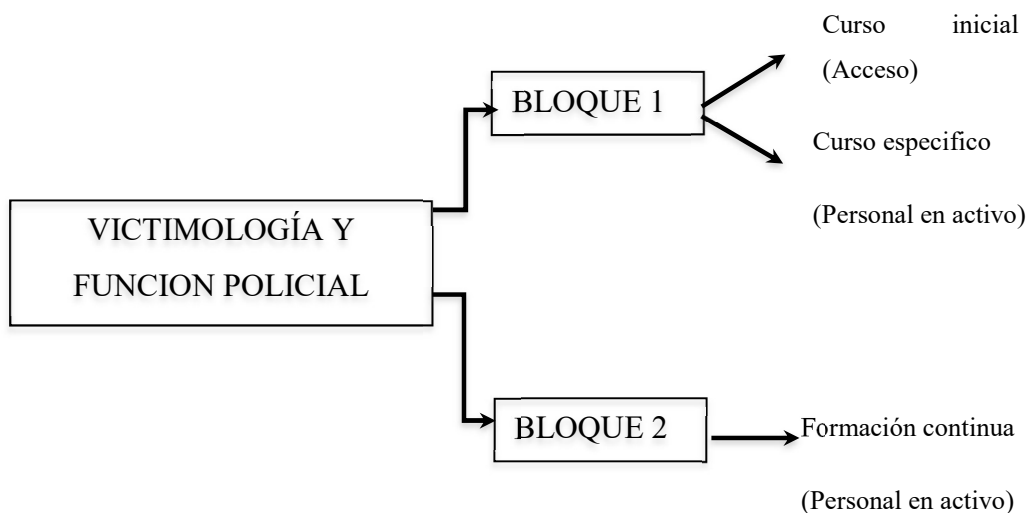


Gráfico 40: Propuesta de planificación de la formación victimológica en los cuerpos policiales. Fuente: Holgado (2014).

El objetivo general de esta propuesta de programa formativo es mejorar la respuesta policial y conseguir que los agentes conozcan y apliquen los principios, normas y procedimientos en la atención a las víctimas de delito desde la perspectiva integral de los derechos humanos, siguiendo los estándares de las Naciones Unidas. Como objetivos específicos, considerando la normativa existente sobre víctimas, Holgado (2014) distingue los seis siguientes:

*A. Entrenamiento de la policía en el trauma de la victimización. El agente de policía ha de poder articular, explicar y reconocer los efectos principales del trauma sentidos por la víctima (directa e indirecta). Aquí también entraría el desarrollo de habilidades y técnicas metodológicas en el marco de la planificación y la evaluación de su trabajo en relación con la Victimología.*

*B. Entrenamiento policial para empatizar con las víctimas. El agente de policía debería poder demostrar empatía con las víctimas. Ello incluye identificar los principios básicos que deben regir en las actuaciones policiales y en los procesos de intervención con víctimas de algún hecho delictivo para evitar la victimización secundaria.*

*C. Entrenamiento policial para tratar con las víctimas en situaciones prácticas, de forma que el agente pueda ayudar a las personas a afrontar la victimización, poniéndolas en contacto con los grupos de apoyo apropiados, dándoles la información adecuada y asistiéndolas en los efectos de la victimización. Ello supone analizar y reflexionar, individual y colectivamente, sobre experiencias o iniciativas concretas relacionadas con cada una de las distintas víctimas que se pueden dar en nuestra sociedad.*

*D. Entrenamiento policial en el trato con categorías especiales de víctimas. Aquí el policía debe poder comprender los requerimientos adicionales de ciertas categorías de víctimas. Implica conocer e identificar las causas de los procesos que llevan a la persona a convertirse en víctima, así como los mecanismos preventivos que los agentes de los cuerpos de seguridad podrían poner en práctica para intentar evitar dichas situaciones.*

*E. Entrenamiento de la policía en el uso de declaraciones de impacto en la víctima. Generalmente esta formación se aplica en aquellas jurisdicciones en las*

*que existen declaraciones de impacto (anglosajonas) y los agentes de policía tienen la responsabilidad de recopilar estas declaraciones en cooperación con las víctimas. El cuerpo policial es el primero que entra en contacto con las personas relacionadas con un delito, y a veces no hay más pruebas que el testimonio de una víctima. No debemos olvidar que la eficacia de la declaración está relacionada con la capacidad que la víctima tiene para percibir los hechos y tratar de transmitir al policía lo ocurrido. El resultado clave del entrenamiento policial es que el agente pueda asistir a las víctimas en el desarrollo y presentación de una descripción del impacto del delito que sea aceptable ante el tribunal.*

*F. Entrenamiento sobre los procesos de recuperación o resiliencia. Supone elaborar propuestas de intervención policial para evitar un agravamiento de los procesos de victimización y ser conscientes de los efectos de la intervención policial, a diferentes escalas y lo largo del tiempo, en la recuperación victimal.*

### *2.3. Obligación y satisfacción de informar y derivar adecuadamente a las víctimas para asegurar un trato individualizado*

Respecto de la formación policial para cumplir con la obligación del trato individualizado en lo que respecta a la obligación de informar y derivar adecuadamente a las víctimas, uno de los resultados del proyecto financiado por la Unión Europea *Protasis: Police Training Skills*, desarrollado en Italia, Grecia y Portugal (2016-2018)<sup>35</sup>, fue la publicación del Manual de formación titulado “Hacia una respuesta policial centrada en la víctima” (Artinopoulou, Koufouli y Michael, 2018). Partiendo de la experiencia policial, este Manual se compone de cinco módulos: (1) sobre el contenido de la Directiva; (2) el entendimiento de los procesos de victimización; (3) los aspectos específicos relativos a las mujeres y a los menores; (4) la interacción de la policía con las víctimas y sus habilidades de comunicación; y (5) la evaluación individual de las necesidades de las víctimas y la derivación a otros servicios.

En dicho Manual podemos se reitera la necesidad de la policía para estar informada e informar a las víctimas sobre:

- a) Los distintos servicios disponibles según sus necesidades.

---

<sup>35</sup> Véase su página web en <https://protasis-project.eu/>.

b) Todas las medidas de protección disponibles, para ellas y sus familias, en relación con los posibles daños físicos, materiales, emocionales y psicológicos sufridos, así como sus secuelas (Echeburúa y de Corral, 2005).

c) Las investigaciones policiales y procedimientos penales que las afecten.

Para ello, los policías deben recibir formación para:

a) Reconocer y evaluar la extensión, tipo y detalle de información que deben proporcionar a las víctimas.

b) Reconocer el impacto victimal, identificar los riesgos de revictimización y polivictimización, y aplicar estrategias que protejan a las víctimas.

c) Comunicarse y utilizar métodos de entrevista adecuados, dependiendo de las necesidades de las víctimas.

d) Fomentar el derecho de las víctimas a estar acompañadas, si bien reconociendo los casos donde la elección de las víctimas para estar acompañadas por una persona debe ser limitada, siempre justificadamente.

e) Desarrollar una evaluación individualizada para identificar las necesidades de las víctimas.

De acuerdo con dicho Manual del proyecto *Protasis*, los beneficios de cumplir con estas obligaciones reportarán beneficios recíprocos para policías y víctimas (Artinopoulou, Koufouli y Michael, 2018: 21-22). Los autores citados amplían los beneficios indicados anteriormente por Ponc, Varcoe y Smutylo (2018). En concreto, para los policías implicará:

a) La creación de un marco de cooperación entre la policía y las víctimas.

b) Una comunicación más amplia y efectiva con ellas.

c) Un desarrollo y aumento de la cooperación transectorial con los servicios de apoyo a las víctimas.

d) Una mayor efectividad en la gestión de los casos con procesos efectivos de derivación a los distintos servicios de apoyo a las víctimas.

- e) Un impacto positivo en el proceso de investigación.
- d) La obtención de información objetiva y una evidencia más consistente.
- e) La posibilidad de ofrecer un nivel mayor de protección y de calidad en los servicios para las víctimas.
- f) El incremento de las capacidades y conocimientos policiales.
- g) Una capacitación para atender las necesidades individuales, atender y derivar adecuadamente.

A todo lo anterior se añade el beneficio de sentirse útiles al aminorar el sufrimiento de las víctimas, así como la satisfacción de actuar con humanidad.

Entre los beneficios para las víctimas de contar con una policía debidamente formada y comprometida, en el proyecto *Prótasis* se mencionan los siguientes:

- a) Ser tratadas de manera respetuosa, individualizada y profesional.
- b) Recibir información útil para poder reaccionar y recuperarse de los daños sufridos y enfrentarse a un procedimiento judicial.
- c) Mejorar la satisfacción con el sistema penal.
- d) Favorecer la denuncia de nuevos delitos, lo que facilita la ruptura del círculo de la victimización múltiple.
- e) Tomar decisiones de forma más informada.
- f) Protección de su seguridad y dignidad, así como las de sus familias.
- g) Limitación del riesgo de victimización secundaria y repetida, intimidación o represalias.
- h) Aumento de la confianza de la sociedad en el sistema penal y, en concreto, en la policía.

*2.4. La importancia de la evaluación individualizada donde lo personal enmarca lo social*

En este apartado, siguiendo los resultados del proyecto EVVI (2015) sobre la normativa europea, nos remitimos al anexo 4 de este libro para no reiterar aspectos ya mencionados anteriormente, indicando que, si no hay evaluación individualizada, se cerrará la puerta al ejercicio de otros derechos. Por ello, debe invertirse en las capacidades y apoyo para realizarla y cumplirla.

## **V. Fundamento y elementos para un cambio en la cultura profesional a través de ejemplos de buenas prácticas**

### **1. Criterios para valorar buenas prácticas acordes con el Estatuto de la Víctima**

Una vez explicada, en los capítulos anteriores, la importancia de valorar la victimización primaria y el riesgo de victimización secundaria, considerando además los resultados de investigaciones relativas a la aplicación de la justicia procedimental en la policía, en este capítulo nos centraremos, de forma no exhaustiva, pero sí ilustrativa, en algunos ejemplos de buenas prácticas que se corresponden con las ideas apuntadas a lo largo del trabajo para una mejora del trato policial hacia las víctimas.

Comenzaremos con una breve referencia al acto de información de derechos de lectura fácil, realizada por la Guardia Civil. A continuación describiremos la importancia de encuestas de satisfacción y de un protocolo general estandarizado, elaborados por la Ertzaintza, para un correcto cumplimiento del Estatuto de la Víctima, así como la de algunos protocolos específicos desarrollados por la Policía Nacional para víctimas de determinados tipos de delitos o perfiles sociodemográficos, sin tratar en este trabajo la problemática de la violencia de género ya que son muchos los trabajos científicos dedicados a esta cuestión de forma particular (Yugueros, 2013; González y Garrido, 2015; Igual Garrido, 2015; Vidales y Carazo, 2018) y en estas páginas hemos querido llegar a la generalidad de victimizaciones. Continuaremos con un ejemplo de cambio de cultura organizacional y actitudinal, definida como victimocéntrica, respecto de las investigaciones policiales sobre delitos sexuales, desarrollada por los Mosos d'Esquadra. Posteriormente nos centraremos en el desarrollo y resultados de la evaluación externa sobre el cumplimiento del Estatuto de la Víctima por parte de la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián. Finalmente aludiremos a ejemplos comparados e internos relativos a la policía comunitaria y a la posible aplicación policial de los principios de la justicia restaurativa, para concluir con una mención de estudios incipientes sobre el trauma vicario sufrido por parte de los propios agentes de policía que atienden a las víctimas de delitos graves. Todos estos ejemplos ponen de relieve la valoración positiva de algunos cambios policiales y sociales que deben realizarse para no agravar la victimización y, aunque queda mucho por hacer, con ellos se demuestra que, con paciencia, voluntad y coordinación, esos cambios son posibles y satisfactorios para víctimas, policías y el conjunto de la sociedad.

Según diversos estudios empíricos comparados ya mencionados en varias ocasiones (O'Neill, 2010; Wedlock y Tapley, 2016), los servicios mejor valorados por la mayoría de las víctimas son aquellos que se describen como respetuosos, restaurativos o reparadores, no dañinos, confidenciales, proactivos, sabiendo actuar a tiempo, específicos, adecuados a las necesidades, que no juzgan ni discriminan a las víctimas, integrales, accesibles, coherentes, seguros y que inspiran confianza, con formación victimológica, sensibles, útiles en cuestiones y detalles prácticos y capacitadores. La responsabilidad de los servicios ofrecidos a las víctimas, incluyendo los policiales, es fundamental particularmente para las víctimas con menos apoyos familiares y sociales. Se trata de integrar enfoques de derechos humanos de las víctimas en la toma de decisiones a todos los niveles de decisión policial, con estructuras organizacionales claras y participativas que sean aplicadas con transparencia, lo que implica evaluaciones externas sostenidas.

Resulta preciso poder evaluar para garantizar el cumplimiento de estándares de calidad de servicio público donde se incluyan criterios criminológicos y victimológicos. *Victim Support Europe* (VSE) (2018), la organización europea más importante de apoyo a las víctimas dentro de la Unión Europea, publicó un informe sobre la garantía de la calidad en los servicios de apoyo a las víctimas en Serbia. En él se recordaba los nueve estándares mínimos que toda organización perteneciente a VSE debe cumplir, a saber: (1) ser un servicio accesible a todas las víctimas de cualquier tipo de delito; (2) que respete la dignidad de las víctimas y las trate con respeto; (3) que trabaje para garantizar la seguridad de las víctimas; (4) que responda a las necesidades individuales; (5) que apoye a las víctimas a través de diferentes servicios; (6) que pueda coordinarse con otros servicios y derivar a las víctimas; (7) que asegure buenas estructuras de control o gobierno de la organización; (8) que alcance calidad a través de la formación; y (9) que mejore los servicios a las víctimas a través del seguimiento y la evaluación.

La organización *Victim Support Europe* (2018) también se refería a los estándares franceses generales de servicios públicos, conocidos como los cinco compromisos de la Carta Marianne:

1. Compromiso para proporcionar una información significativa o acorde con las expectativas: una información completa y actualizada, utilizando distintos soportes



(incluyendo el telemático), para guiarse a través de los distintos procedimientos y con derivación específica al servicio competente según el caso.

2. Una acogida hospitalaria y comprometida, mostrando respeto, indicando los tiempos de espera y adecuando los espacios o mobiliario, en particular considerando las necesidades de personas con diversidad funcional o cualquier otra dificultad (Delgado, 2019; Cendra, Recio y Martorell, 2016).

3. Una respuesta a todas las posibles preguntas, de forma clara y pronta, considerando las necesidades y denuncia realizadas y reduciendo los tiempos de espera.

4. Una evaluación periódica y pública que tiene en cuenta los comentarios y sugerencias de las víctimas para mejorar los servicios.

5. Un servicio público comprometido con sus trabajadores, lo que implica proporcionarles formación y herramientas, y considerar sus propias sugerencias de mejora del servicio.

Más allá de la tendencia puramente de gestión en las políticas policiales, debe valorarse el impacto real de cambios organizacionales que, para el caso concreto de las víctimas, como indica la organización *Victim Support Europe*, supone considerar ocho criterios:

1) Acceso: las víctimas saben dónde pueden obtener ayuda y el acceso les resulta fácil.

2) Derechos y necesidades: las víctimas encuentran apoyo para identificar y articular sus derechos y necesidades.

3) Reconocimiento: las víctimas consideran que tienen voz y son tratadas con respeto y empatía.

4) Apoyo: las víctimas reciben el apoyo requerido para todas las necesidades identificadas.

5) Seguridad: las víctimas se sienten seguras y se toman las medidas necesarias para que su protección sea una realidad.

6) No discriminación.

7) Respeto de su privacidad y protección de datos.

8) Profesionalidad: los profesionales que les atienden están debidamente formados y sus prácticas son regularmente evaluadas, en su caso de forma externa y participativa, para poder mejorarse.

## **2. Acta de lectura fácil de información de derechos a una persona víctima de un delito, desarrollada por la Guardia Civil**

Al hilo de lo anterior, bajo los criterios de acceso y no discriminación en el ejercicio de sus derechos, cabe mencionar como ejemplo de buena práctica el acta de información de derechos de lectura fácil que utiliza la Guardia Civil. No olvidemos que el Estatuto de la Víctima se refiere a un genérico derecho a “entender y ser entendido” (art. 4), sin perjuicio de los derechos específicos en caso de tener alguna dificultad, por ser menor o extranjero, por ejemplo, o por diversidad funcional.

El acta de información de derechos de lectura fácil que utiliza la Guardia Civil, disponible en Internet<sup>36</sup>, consta de 27 páginas entre las que se incluyen cinco anexos: (1) solicitud para ser avisado de las decisiones policiales y judiciales importantes que recoge el Estatuto de la Víctima; (2) información específica para víctimas de delitos violentos o sexuales; (3) información para víctimas de violencia de género; (4) información para víctimas de trata de personas; (5) información para víctimas de bandas armadas y terrorismo.

Sin perjuicio de algunas objeciones menores respecto de la rigurosidad en las definiciones de delito u otras definiciones recogidas en los recuadros en los márgenes, la posibilidad de haber utilizado infogramas o flujogramas explicativos y haber incluido anexos relativos (y adaptados) a víctimas menores, cabe destacar la labor necesaria y pionera realizada con la colaboración del Instituto de Lectura Fácil<sup>37</sup>. Según se indica al final del texto del acta (p. 27): “La información que se da en el texto es la misma que en el texto original, pero mediante frases cortas, expresiones sencillas e imágenes accesibles”.

---

<sup>36</sup>

Véase en [https://www.guardiacivil.es/web/web/documentos/prensa/lectura\\_facil/Protocolo04\\_GuardiaCivil\\_Final.pdf](https://www.guardiacivil.es/web/web/documentos/prensa/lectura_facil/Protocolo04_GuardiaCivil_Final.pdf). Respecto de la actuación de la Policía Nacional con grupos con diversidad funcional, puede consultarse su web en [https://www.policia.es/org\\_central/seguridad\\_ciudadana/unidad\\_central\\_part\\_ciudadana\\_part\\_ciudadana\\_grupos\\_vulnerables.html](https://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/unidad_central_part_ciudadana_part_ciudadana_grupos_vulnerables.html).

<sup>37</sup> Véase su página web en <http://www.institutolecturafacil.org/gestion-de-proyectos/lectura-facil/>.

Respecto de este último punto, como se recoge en el acta y en la página web del Instituto de Lectura Fácil, en los procesos de adaptación de los documentos participan personas con discapacidad intelectual y otras personas con dificultades de comprensión lectora pertenecientes a otros colectivos vulnerables (personas mayores, jóvenes en situación de exclusión, personas con daño cerebral, personas que no dominan el idioma, etcétera), cuya labor consiste en el aporte de ideas para eliminar barreras cognitivas en los textos propuestos, así como en la validación cognitiva final de los contenidos.

De acuerdo con Ramírez, Pérez y Lanne-Lenne (2019), ante la complejidad de los textos técnicos y, en concreto jurídicos, organizaciones como *Clarity*, *Plain Language* o *Lectura Fácil* trabajan para desarrollar estilos de comunicación oral y escrita comprensible al público al que va dirigido, sin perjuicio de adaptaciones más precisas en su caso (González y Alemany, 2017). Suele recordarse la anécdota de una víctima a la que se le dice: “usted no se ha personado” y ella responde: “estoy aquí”. Sin perder rigor técnico-jurídico, lo cierto es que el lenguaje jurídico debe adaptarse para que sea comprensible de forma básica, en particular para las personas a las que va a afectar en gran parte su vida, sea como ofensores o como víctimas, particularmente si tienen problemas añadidos de comprensión.

### **3. Protocolos especializados para trabajar con determinados delitos y víctimas en la Policía Nacional**

Para poder ofrecer el trato personalizado e individualizado que se exige en el Estatuto de la Víctima es preciso considerar el contexto y tipo de delito. En la actualidad, ante la gravedad de este problema social, la mayor atención ha recaído en la violencia contra las mujeres y, en concreto, en la que el ordenamiento español define como violencia de género (la cometida por hombre parejas o exparejas sobre la mujer). Siendo este avance muy positivo, resultan de particular interés los protocolos policiales sobre otro tipo de victimizaciones, como es el caso de los protocolos de la Policía Nacional y otros cuerpos policiales sobre los delitos de odio y los delitos de trata de personas, ambos de especial consideración en la propia Directiva 2012/29/UE.

Respecto de ambos, además de su aumento en la criminalidad registrada en los últimos años en el conjunto de la Unión Europea, debe destacarse que suelen afectar a colectivos discriminados en la sociedad, con pocos recursos, dificultades para hacer llegar sus voces y con escasa confianza o contacto con la policía (Aguilar et al., 2015).

Además, este tipo de victimización suele ser padecida reiteradamente, puede dar lugar a polivictimización, y puede generar un impacto psicológico mayor que en otro tipo de delitos graves (Levin, 1999) al atentar contra la dignidad misma de la persona que es devaluada en el ataque. En la elaboración y aplicación de estos protocolos, por diferentes cuerpos policiales, debe destacarse el cumplimiento de la obligación de colaboración con organizaciones de víctimas o de apoyo a las víctimas (Policía Local de A Coruña, 2016).

### *3.1. Delitos de odio*

En el Protocolo del Ministerio del Interior (s.f.) sobre delitos de odio se dedica el capítulo cinco a la atención, protección y orientación a las víctimas, en particular a su declaración. Conscientes de los altos índices de victimización oculta, en las páginas 34 y 35 de dicho Protocolo se indica que debe actuarse para aminorar los posibles motivos de no denuncia, entre los que –en línea con los referidos en las páginas anteriores- se citan los siguientes: el convencimiento de que todo es inútil; la desconfianza o miedo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; el miedo a posibles represalias, intimidación, y una victimización secundaria; la falta de conocimiento de la ley; la vergüenza; la negación de la existencia de la motivación subyacente al hecho; el miedo a desvelar su orientación sexual, filiación étnica, religiosa o política; el temor a sufrir un arresto y/o la extradición; y los problemas de comunicación y desconocimiento de la lengua. Por ello se pone énfasis en el derecho de acompañamiento de las víctimas que recoge el Estatuto de la Víctima, incluyendo personas de organizaciones de apoyo a estos colectivos.

En la página 35 de dicho Protocolo se detallan ocho acciones a realizar por la policía (que podrían extenderse de forma general a todo tipo de víctimas):

1. La declaración de las víctimas se practicará, “a ser posible, por personal que cuente con la adecuada formación, y por la misma persona, con el fin de evitar o reducir perjuicios a las mismas. En cualquier caso, se recopilarán las declaraciones de forma literal, reproduciendo los insultos o las expresiones racistas, xenófobas, etc., por exabruptas que parezcan”. Aquí conviene añadir que es preciso acompañar a las víctimas para que no se sientan nuevamente denigradas en la recreación de dichos insultos.

2. Previsión de acompañarlas a un centro sanitario y facilitarles el acceso a los servicios sociales.
3. Mejorar y potenciar una mayor coordinación con los servicios sociales.
4. Facilitar la posibilidad de efectuar reconocimientos médicos, particularmente, siempre que resulte imprescindible por la situación de la víctima o a los fines de la investigación.
5. Solicitar, si resulta necesario por la gravedad de las lesiones, que el centro hospitalario documente, de la forma más adecuada, las lesiones que presenta la víctima.
6. Recabar del médico que realice la exploración de la víctima un informe en que conste el estado emocional de la misma.
7. Mediante el documento específico (diligencia de ofrecimiento de acciones), informarles de los derechos que les asisten, incluyendo, en su caso, las legislación especial sobre determinados tipos de delitos, como es el caso de los delitos sexuales.
8. Investigar las posibles represalias contra la víctima y su entorno, en cuyo caso se procederá a informar del derecho a solicitar a la autoridad judicial la correspondiente orden de alejamiento, u otras medidas de protección y, en su caso, a aplicar la legislación relativa a la protección de testigos y peritos desde la primera actuación.

Finalmente conviene señalar el acierto de la participación de diversos cuerpos de policía del Estado en el registro anual de este tipo de delitos por parte de la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa<sup>38</sup>.

### 3.2. *Víctimas de trata*

En línea con la necesidad de colaboración con organizaciones no gubernamentales de apoyo a las víctimas, puede destacarse como buena práctica, en el ámbito de las víctimas de trata, la Instrucción 6/2016, de la Secretaría de Estado de Seguridad, sobre actuaciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en la lucha contra la trata de seres humanos y en la colaboración con las organizaciones y entidades con experiencia acreditada en la asistencia a la víctimas. Además, debe valorarse la creación

---

<sup>38</sup> Véase en <https://hatecrime.osce.org/spain>. Cfr. los informes anuales policiales ([www.mir.es](http://www.mir.es)), así como de la Fiscalía especializada en [www.fiscalia.es](http://www.fiscalia.es), donde podría mejorarse el registro de datos cuantitativos y cualitativos en relación con la victimización, incluyendo testimonios anonimizados de víctimas.

de una web específica, muy bien estructurada, sobre el tratamiento policial en esta materia<sup>39</sup>. Asimismo, a la espera de evaluaciones externas de la aplicación por la policía del Protocolo Marco de protección de las víctimas de trata de seres humanos, deben valorarse los objetivos marcados en él, entre otros: definir y coordinar el proceso de identificación de las víctimas; establecer pautas para la evaluación de los riesgos victimales para establecer medidas de protección; recoger aspectos relativos a la denuncia y puesta en conocimiento de la autoridad judicial; proporcionar una información adecuada a las víctimas sobre sus derechos, servicios y recursos; evaluación adecuada de las necesidades de las víctimas; previsión de la inclusión de las víctimas de trata extranjeras en programas de retorno voluntario; explicar para las víctimas en situación irregular el procedimiento para la concesión del período de reflexión y, en su caso, la exención de responsabilidad y la concesión de la autorización de residencia y trabajo; y la atención específica a menores de edad (Orbegozo, 2020).

#### **4. Órdenes de servicio en la Ertzaintza y encuestas de satisfacción a las víctimas**

##### *4.1. Órdenes de servicio sobre atención a las víctimas*

Como afirmaba un agente: “La mayoría de las cosas dependen de la voluntad de las personas y los protocolos informatizados hacen que no haya olvidos ... Hay que cambiar el modelo policial para agilizar las tareas y tener tiempo para una atención personalizada”. Por ello destacamos aquí como buena práctica victimológica la Orden de Servicio n.º 030 de la Ertzaintza, en su versión de 2019, sobre atención a la víctima del delito (Herrero, 2018). Esta Orden permite un sistema informatizado que facilita y asegura el cumplimiento del Estatuto. Según se menciona expresamente en la Introducción de la Orden, el origen se encuentra en el mandato de la Ley 4/2015 y el Real Decreto 1109/2015 que la desarrolla, los cuales “instan a las administraciones públicas a aprobar y fomentar el desarrollo de protocolos de actuación y de procedimientos de coordinación y colaboración” para poder cumplir con las obligaciones del Estatuto de la Víctima. En las primeras secciones de la Orden prácticamente se reproduce el Estatuto respecto de la necesidad de proteger los derechos de las víctimas, sin exclusiones respecto de las condiciones sociodemográficas de las víctimas y su situación procesal, e incluyendo la mención expresa de la obligación de dispensar un trato digno.

---

<sup>39</sup> Véase en [https://www.policia.es/trata/trata\\_general.html](https://www.policia.es/trata/trata_general.html).

Sobre el objeto de la Orden se destaca la necesidad de fomentar el ejercicio de todos los derechos de las víctimas desde la misma fase de investigación policial, incluyendo la notificación del estado de su caso “aún en ausencia de resultados” (no detención del autor o no recuperación de los efectos de la víctima<sup>40</sup>), siempre y cuando la víctima haya manifestado su voluntad de ser informada, salvo en las excepciones recogidas en la Orden que básicamente se refieren a la no realización de notificaciones cuando el autor sea conocido y señalado por la víctima en el momento de la denuncia o de la formalización de otras diligencias. La notificación sin resultados se restringe en dicha Orden al homicidio y sus formas (también las imprudentes) y los delitos dolosos de lesiones graves y contra la libertad e indemnidad sexual. La notificación de la falta de detención o no recuperación de los efectos de la víctima, que la Ley 35/1995 exceptúa si con ello se pone en peligro el resultado de la investigación, se realizará transcurridos tres meses desde la primera remisión de las diligencias. En la Orden también se menciona la posibilidad de que el Juzgado decrete el secreto de las diligencias o de que se trate de medidas de investigación tecnológica que son declaradas directamente secretas de oficio, según el artículo 588 bis de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Respecto del contenido de la notificación<sup>41</sup>, no se notificarán a la víctima datos personales de los presuntos autores, sino simplemente que se han producido detenciones, imputaciones o identificaciones, incluyendo si es un menor de 14 años y por tanto inimputable, si se han recuperado objetos o si se tramita el atestado a la autoridad judicial, aunque inicialmente las diligencias fueran de no tramitación.

Según el artículo 284. 2 LECrim, y habiéndose suscitado dudas sobre su interpretación (Martín Pastor, 2019; Pomares, 2019):

No obstante, cuando no exista autor conocido del delito la Policía Judicial conservará el atestado a disposición del Ministerio Fiscal y de la autoridad judicial, sin enviárselo, salvo que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

---

<sup>40</sup> Véanse los artículos 284 y 334 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

<sup>41</sup> La Orden recoge un apartado específico para la notificación a víctimas de accidentes de tráfico, pero sólo en caso de resultar la víctima fallecida o con heridas graves y cuyo causante sea desconocido en un primer momento. La notificación consistirá fundamentalmente en comunicar la identificación del autor o su imposibilidad en los plazos aludidos de la Ley de Enjuiciamiento Criminal. En todo caso, la mayor parte de los accidentes se solventa por la vía civil por lo que no se aplica el Estatuto de la Víctima.

- a) Que se trate de delitos contra la vida, contra la integridad física, contra la libertad e indemnidad sexuales o de delitos relacionados con la corrupción;
- b) Que se practique cualquier diligencia después de transcurridas setenta y dos horas desde la apertura del atestado y éstas hayan tenido algún resultado; o
- c) Que el Ministerio Fiscal o la autoridad judicial soliciten la remisión.

De conformidad con el derecho reconocido en el artículo 6 de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del delito, la Policía Judicial comunicará al denunciante que en caso de no ser identificado el autor en el plazo de setenta y dos horas, las actuaciones no se remitirán a la autoridad judicial, sin perjuicio de su derecho a reiterar la denuncia ante la fiscalía o el juzgado de instrucción.

Por tanto, si se reactiva el caso, se debe comunicar este extremo a las víctimas.

Dentro del protocolo de la Ertzaintza existe un acta de información específica a las víctimas de delitos violentos o sexuales; de trata de seres humanos; de violencia de género; y de bandas armadas y elementos terroristas. Si bien estas especificaciones resultan razonables, cabe preguntarse por qué no aplicar protocolos específicos para cualquier otro tipo de delito en virtud fundamentalmente de las condiciones sociodemográficas y el contexto de la victimización.

En cuanto a los elementos a tener en cuenta en el protocolo de actuación con víctimas, se detallan los ocho siguientes:

- 1) Notificación inicial de derechos a víctimas de delitos, facilitada a todas las víctimas en el primer contacto con ellas. Como tiene un carácter meramente informativo, no es necesario que la firme la víctima ni reflejar en diligencias su entrega. Ahora bien, si es necesario que la policía “resuelva las dudas que le puedan surgir respecto a su contenido”. Cada unidad policial puede imprimir y gestionar dicha diligencia. Este documento debe estar disponible para las dotaciones de protección ciudadana por si puede ser necesario facilitarlo durante su actuación.
- 2) Acta de información de acciones y derechos a víctimas de delitos que recoge los derechos que tiene la víctima a la hora de interponer la denuncia. También se deberán “explicar a la víctima las dudas que le puedan surgir en relación al contenido de este Acta que deberá firmar junto al instructor/a, recibiendo copia de la misma”. En caso de



personas fallecidas o desaparecidas como consecuencia de un delito, debe informarse a la víctima indirecta.

3) Acta de información de derechos a víctimas de delitos violentos graves y contra la libertad sexual (en este último caso, por equiparación con las víctimas de violencia de género, debe indicarse la posibilidad de solicitar asistencia letrada tanto para la interposición de la denuncia como para la solicitud de una orden o medidas de protección); de trata de seres humanos; de violencia de género; o de bandas armadas y elementos terroristas.

4) Asistencia lingüística gratuita y traducción escrita de la copia de la denuncia. De forma excepcional, la traducción puede sustituirse por un resumen oral de su contenido, pero, en todo caso, si no se facilita la traducción o interpretación debe quedar constancia de este extremo en el atestado, así como, en su caso, la disconformidad de la víctima.

5) Información sobre los requisitos y el procedimiento para obtener asesoramiento y defensa jurídica y, en su caso, condiciones en las que puede obtenerse gratuitamente cuando se haya tramitado el atestado al Juzgado. Cuando la víctima se ratifique en su denuncia en el Juzgado, éste notificará al Colegio de Abogados su solicitud. Recordemos que, según el estudio de Elbers et al. (2020), algunas víctimas expresan que, cuando están acompañadas por un abogado, se sienten que se las toma más en serio por otros operadores jurídicos.

6) Solicitud de la notificación de las resoluciones judiciales. La víctima recibirá una copia de este documento y será incluido en el atestado. Quizá, de *lege ferenda*, deba repensarse si este es el momento adecuado para que la víctima tome una decisión al respecto.

7) Protección de las víctimas, particularmente de las señaladas como vulnerables por la Directiva. Ello implica, entre otras cuestiones, disponer de dependencias adecuadas; minimizar el número de tomas de declaraciones<sup>42</sup>; que la persona que tome la declaración sea de su mismo sexo; y asegurar el acompañamiento por la persona de su elección. En principio, salvo excepciones, la víctima puede renunciar a las medidas de protección acordadas.

---

<sup>42</sup> Sobre la posibilidad de pruebas preconstituidas, la grabación audiovisual de las declaraciones policiales y la recepción de la declaración por medio de expertos, véase la “Guía para la práctica de diligencias por la policía judicial”, elaborada por la Comisión Nacional de Coordinación de la Policía Judicial.

8) Derecho a la información sobre la situación de su caso, personalmente, por teléfono o correo electrónico, si bien en la Orden se indica que las notificaciones se realizarán vía telefónica con carácter general.

Según la Orden, las personas que estarán en contacto con las víctimas son los policías que instruyen las diligencias y, en su defecto, los que lleven la investigación del caso. En los casos de mayor gravedad, será la Jefatura del centro policial o instancias superiores.

Como ejemplo de otras prácticas positivas, cabe mencionar que la Ertzaintza ha corregido los problemas en su sistema informático que algunas víctimas de abusos sexuales en la infancia y la adolescencia habían puesto de relieve cuando querían interponer una denuncia por hechos largamente prescritos y que el sistema informático imposibilitaba introducir al consignar el año en cuestión. Además, aunque la Directiva y el Estatuto no las mencionan, considerando que la Directiva sólo hace referencia a normas mínimas mejorables en cada país, resulta también positivo e innovador readaptar el sistema informático para el registro, como víctimas, de las personas jurídicas que son objeto de delito e interponen una denuncia por medio de su representante legal a efectos de poder informarles de los derechos y servicios disponibles.

#### *4.2. Encuestas de satisfacción a las víctimas*

Aunque este tipo de encuestas existen en otros cuerpos policiales, mencionamos ahora su existencia en la Ertzaintza, como ejemplo de buena práctica victimológica, para señalar su relevancia de cara a mejorar el trato con las víctimas. Para ello resulta fundamental reflexionar sobre cuándo y cómo se formula la encuesta.

A modo de ejemplo, en el momento consultado, existían dos tipos de encuesta en la Ertzaintza a víctimas de violencia doméstica y de género, cuando su actuación haya dado lugar a la apertura de un expediente. En el primer tipo se encuentran las víctimas en que no se valora nivel de riesgo y se mide su satisfacción/insatisfacción con las primeras actuaciones de la Ertzaintza, desde la detección del caso hasta su resolución en primera instancia (atención telefónica, atención a la urgencia, apoyo en la solicitud y tramitación de la orden de protección y toma de denuncia, en su caso). Las víctimas son preguntadas mediante una encuesta breve, con una duración de unos cinco minutos, y utilizando una escala Likert, por la rapidez de actuación y los tiempos de espera; la

claridad de la información; la efectividad para ayudar a resolver problemas concretos tras el episodio de violencia; la amabilidad de los agentes; la ayuda en el desplazamiento al hospital o al domicilio propio o de un familiar; el respeto a su intimidad y vida privada; la protección suministrada; la utilidad de los consejos de prevención; y el nivel de satisfacción general hasta ese momento.

Quizá pueda cuestionarse el uso del término “satisfacción” en cuanto que no se trata de meros clientes de un servicio, si bien este es el enfoque que se emplea de forma general en distintos cuerpos policiales en todo el mundo. Asimismo, debe valorarse muy positivamente la inclusión de preguntas abiertas finales, del tipo: “¿Desea añadir alguna cosa adicional? ¿Tendríamos que mejorar algo? ¿Hay algo de nuestra actuación que no le haya gustado?”.

Existen unas indicaciones expresas sobre cómo realizar telefónicamente esta encuesta de satisfacción con las víctimas que deben valorarse también muy positivamente ya que, una vez más, no se trata a la víctima como una mera fuente de información, sino que se reconoce el valor indispensable e irremplazable de que las víctimas puedan opinar sobre los servicios ofrecidos para su mejora, con gratitud y pleno respeto de la legislación de protección de datos.

El segundo tipo de encuestas empleado por la Ertzaintza en estos delitos de violencia doméstica y de género se realiza con víctimas con riesgo, con las que se permanece en contacto durante un tiempo más prolongado. En el cuestionario utilizado, con cuestiones más específicas, se pregunta sobre la frecuencia con la que los agentes se ponen en contacto para interesarse por su situación; sobre el cumplimiento de los compromisos adquiridos por los agentes policiales con la víctima; sobre la disponibilidad, flexibilidad y discreción para fijar y realizar reuniones y analizar su seguridad; sobre la protección ofrecida, en su caso, los escoltas, incluyendo su discreción; y sobre la agilidad para adecuar la vigilancia a sus necesidades. También se termina con las preguntas abiertas mencionadas anteriormente.

## **5. Investigaciones policiales victimocéntricas en los Mosos d’Esquadra**

Esta iniciativa resulta de particular interés porque supone un cambio en la cultura profesional respecto de las víctimas de delitos sexuales. Recordemos la importancia de la función policial, en que la víctima no diferencia entre los agentes que recogen su

denuncia, investigan o realizan otra actividad. Por tanto, toda actuación debe ir orientada a no causar más daño a la víctima, a protegerla, asegurar una declaración correcta para la investigación y juicio, prevenir y facilitar la denuncia de futuros delitos (Healy, 2019).



*Gráfico 41: Algunos aspectos específicos en la victimización sexual.*

En línea con lo apuntado en la Introducción de esta obra, destacamos aquí la creación, en 2020, de una unidad especializada en el abordaje, atención y seguimiento de las víctimas de delitos sexuales<sup>43</sup> con el objeto de hacer coincidir las funciones de asistencia y acompañamiento inicial con las de investigación, en una evolución del perfil típico del investigador policial criminal hacia una visión “victimocéntrica”. La creación de esta unidad fue presentada en la Jornada sobre delitos contra la libertad sexual “La culpa no es tuya”, celebrada en Barcelona el 5 de marzo de 2020 por la Comisaría General de Investigación Criminal de los Mossos y el Instituto Catalán de la Mujer. En concreto, se aludió a ella en la Mesa 3 titulada “La víctima como eje central”.

Los delitos sexuales suelen cometerse en la opacidad, aunque cuando han sido realizados en contextos familiares e institucionales, muchas víctimas han declarado que realmente era un “secreto a voces” en que nadie se atrevía a denunciar o que se prefería silenciar, minimizar o incluso culpabilizar a la víctima. Si, además, la víctima se sale del

<sup>43</sup> Cfr. el Anteproyecto de Ley orgánica de garantía integral de la libertad sexual, aprobado por el Consejo de Ministros español en marzo de 2020.

guión previamente elaborado y no entra dentro de la noción de “víctima ideal” (Christie, 1986), porque no es considerada totalmente inocente, vulnerable, respetada socialmente u obediente respecto de la ayuda o protección ofrecida, tiende a ser sospechosa para la sociedad, los medios de comunicación e incluso los operadores jurídicos (Bosma et al., 2018).

La declaración de la víctima resulta fundamental y, en todo caso, un buen trato a la misma por parte de todos los agentes intervinientes asegurará que, aunque finalmente no se puedan probar los hechos, el trato recibido ha sido el adecuado y ha proporcionado, al menos, cierta justicia procedimental. Recordemos que según el Tribunal Constitucional la declaración de la víctima puede considerarse prueba de cargo siempre y cuando se reúnan condiciones de credibilidad subjetiva (porque no existe animadversión u otro tipo de motivación o interés contra el acusado por parte de la víctima) y objetiva (respecto de la verosimilitud del testimonio a corroborar con otros datos objetivos, y la persistencia o coherencia en la incriminación).

En relación con estas cuestiones, puede recordarse que el Centro de Psicotraumatología de Finlandia (s. f.) ha desarrollado un proyecto para aumentar la sensibilidad hacia las víctimas en que se forma a diferentes operadores jurídicos (fiscales, jueces, policías, etcétera) para que puedan entender qué causa el trauma; cómo se manifiesta de forma diversa<sup>44</sup>; cómo proteger, tratar a las víctimas y colaborar entre diferentes profesionales; cómo influye el trauma en la participación de la víctima en el proceso penal; y cómo afecta a la memoria (Manzanero y Recio, 2012) y, por tanto, cómo puede reducir la credibilidad de la víctima en un juicio. Este proyecto está financiado por la Unión Europea y en él colaboraran diversos países, centrándose, en particular en víctimas solicitantes de asilo o refugiadas (HEUNI, 2019; Lilja et al., 2020) y víctimas de tortura, habiendo sufrido muchas de ellas delitos de carácter sexual.

Lo indicado anteriormente se corresponde con otros estudios que señalan el impacto del trauma y de la victimización secundaria en la credibilidad del testimonio, es decir, los efectos variables en el tiempo del trauma en la memoria y la realización de variaciones inconscientes en el testimonio de las víctimas al no haberse sentido creídas o haberse sentido prejuizadas en su primera declaración. Todo ello puede interpretarse durante la

---

<sup>44</sup> Debe atenderse a cuestiones culturales respecto de la expresión de las emociones y del impacto del trauma (Schnyder et al, 2016).

investigación o durante el juicio como incoherencias, contradicciones o ambigüedades que cuestionan la persistencia en la incriminación (Miragoli, Camisasca y Di Blasio, 2017; Hegenhold, 2000; García-Martín y Morentin, 2020). En definitiva, resulta fundamental la formación de los distintos agentes que se relacionan con víctimas de delitos sexuales (Lonsway et al., 2001; Sleath y Bull, 2012), tanto desde la investigación policial como en la toma de declaración, notificación u otro tipo de acompañamiento, todo ello de forma particular si son menores o reúnen otras características.

Por tanto, sin perjuicio de salvaguardar siempre la gran conquista social de la presunción de inocencia en nuestro sistema jurídico, debemos preguntarnos de dónde venimos en un sistema judicial donde, hasta 1989, se hablaba de delitos contra la honestidad, con una visión culpabilizadora e instrumental de la víctima, en lugar de contemplar a las víctimas con una visión más igualitaria y emancipadora, donde, en clave de derechos humanos, los posibles conflictos de derechos deben considerarse no como oposición, sino como oportunidad de mejora del sistema y de la sociedad, en busca de bienes comunes para cualquier persona, independientemente de su rol en el sistema penal.

El reciente movimiento de *me too* ha permitido la visibilización de la extensión e impacto de la victimización sexual (particularmente de las mujeres, pero también de los menores y de otras minorías sociales) y ha fomentado la escucha y el apoyo a las víctimas. No obstante, el lema de “yo sí te creo” no puede interpretarse a modo de destrucción del principio de presunción de inocencia que es un bien común para todos, mujeres, hombres o personas no binarias que un día podemos vernos acusadas de un delito. Al contrario, puede interpretarse en el sentido positivo, aludido por el Profesor Antonio Beristain (2000), de *in dubio pro víctima* (Beristain, 2000) que permite atender adecuadamente a las víctimas, particularmente en sede policial, con independencia del resultado final del proceso y sin perjuicio de la solidaridad debida. Sin prejuzgar la inocencia de las víctimas y de los posibles victimarios, se trata de, partiendo de la regla general de la victimización oculta en este campo y la insignificancia numérica de las denuncias falsas, no cuestionar la verdad de las víctimas, compuesta en gran parte por sentimientos de dolor, vergüenza, humillación, impotencia, culpabilidad, temor, confusión, rabia e indignación. Gestos tan básicos como dar la mano, mirar a los ojos,

en lugar de al teclado de un ordenador<sup>45</sup> o no plantear preguntas que prejuzgan o culpabilizan nada tienen que ver con la quiebra de la presunción de inocencia y sí con el principio de humanidad, los derechos humanos y una mejor investigación para exigir responsabilidades por los hechos cometidos.

Consecuentemente, una unidad policial especializada en estos delitos, también en el plano de su investigación, plantea un objetivo modesto, pero imprescindible, partiendo de la realidad: no causar victimización secundaria ante la evidencia de la victimización oculta, resultando, en todo caso, eficaz para dicha investigación. En ocasiones, los tiempos policiales de atención a las víctimas y de investigación pueden no ser simultáneos, pero ello no significa que sean incompatibles. Quizá podamos hablar de un acompañamiento mixto por parte de la persona que investiga, colaborando estrechamente junto con otras que atienden de forma más integrada a las víctimas, directas e indirectas.

Así, la creación de una unidad específica puede permitir coordinarse y ayudar mejor a las víctimas que no reciben ningún tipo de ayuda por parte de sus familias o amigos. Implica pensar un camino inverso donde la reparación y la desvictimización puede empezar antes que la prevención y una decisión judicial, y al mismo tiempo que la protección. En este sentido, resulta importante organizar formaciones policiales que permitan contar con el *feedback* de víctimas que hayan superado su victimización para comprobar cómo una intervención policial, eficaz y humana, pueden influir positivamente en las vidas de las víctimas a corto, medio y largo plazo, un plazo que, generalmente, no llega a ver la policía al dejar el caso en manos de otros profesionales y operadores jurídicos. Este tipo de formación policial, con la participación de víctimas, serviría también como reconocimiento de la labor profesional llevada a cabo, en clave de relación de ayuda, y podría aminorar el trauma vicario que sufren muchos agentes de policía que trabajan de forma continuada con víctimas de delitos graves.

## **6. Evaluaciones externas del cumplimiento del Estatuto de la Víctima en la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián**

### *6.1. Contextualización*

---

<sup>45</sup> El trabajo conjunto entre dos personas que se han presentado previamente a la víctima y a su posible persona acompañante, explicando su distribución de funciones, puede hacer compatible la recogida detallada de información en el sistema informático con un trato más humano de escucha activa, plenamente presente con la víctima.

Este ejemplo de buena práctica, en la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián, se refiere al, tradicionalmente inusual, ejercicio de transparencia de una organización policial para ser evaluada externamente en cuanto al cumplimiento del Estatuto de la Víctima. En este caso, se realizó por parte del Instituto Vasco de Criminología de la Universidad del País Vasco, con el que se llevan a cabo acciones coordinadas dentro de un convenio suscrito por ambas instituciones. Cabe destacar que la iniciativa de una evaluación externa surgió de la propia Guardia Municipal, como se ha detallado en la Introducción de este libro.

En el momento de realizar el estudio, en 2018, la Guardia Municipal contaba con 14 agentes femeninos y 23 masculinos que habitualmente se relacionaban con víctimas, para una población aproximada de 186.665 habitantes, donde también actúan otros cuerpos policiales, fundamentalmente la Ertzaintza. Los agentes de la Guardia Municipal tenían en ese momento edades comprendidas entre los 35 y los 62 años. Asimismo, una agente y cinco agentes hombres, con edades los seis entre 31 y 40 años, se relacionaban “asiduamente” con víctimas. “Esporádicamente” lo hacían 22 agentes masculinos de edades entre 27 y 45 años. En cuanto a la formación, se señaló que, en el curso básico de ingreso de agentes en la Academia de Arkaute, se imparte habitualmente docencia sobre policía al servicio de la ciudadanía y protección ciudadana, así como formación continua sobre temas como atención a violencia contra las mujeres, Victimología, el Estatuto de la Víctima, violencia intrafamiliar, etcétera.

La Guardia Municipal contaba en el momento de la evaluación con tres protocolos específicos de actuación<sup>46</sup> para: los delitos de violencia machista, de agresión sexual y de accidentes de tráfico, siendo una práctica obligatoria y habitual, en todo delito, el acta de información de derechos y acciones a las víctimas de delitos. En el protocolo de violencia machista se detallan las labores de recogida de información, valoración (con evaluación específica del riesgo) e intervención (incluyendo la derivación a otros servicios).

Debe indicarse que la Guardia Municipal recibe una de las mejores puntuaciones como servicio público en el ámbito municipal de la ciudad.

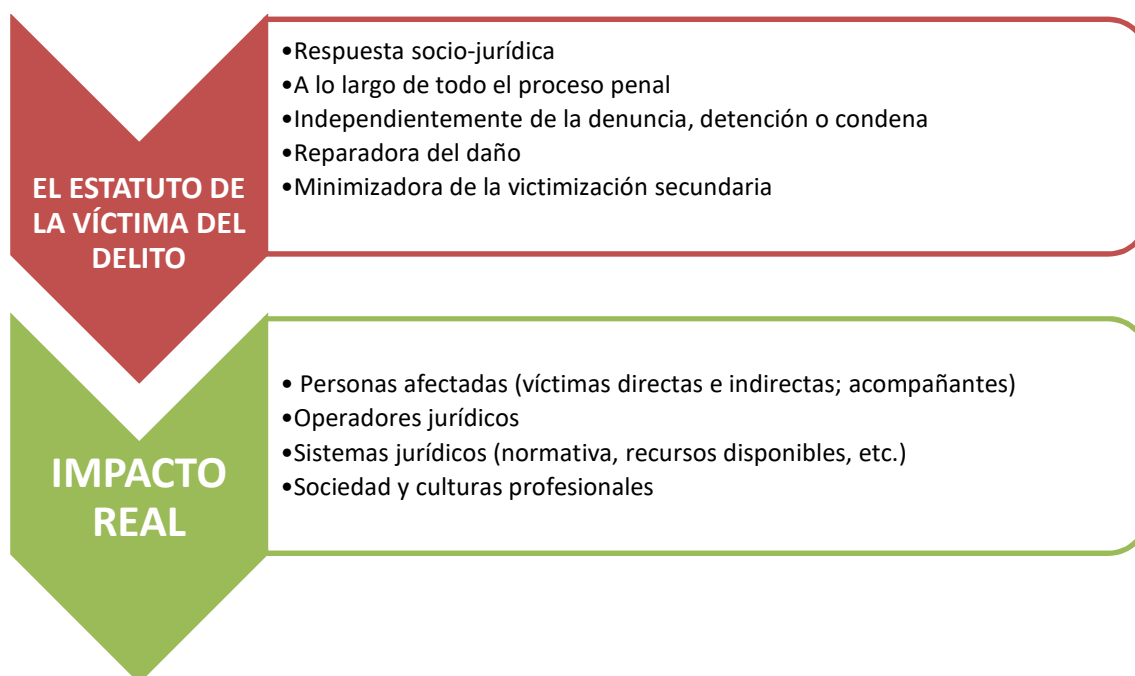
---

<sup>46</sup> Algunos se refieren a la “supuesta víctima”, lo cual puede resultar hiriente si se le da copia. Recoger el término víctima (que, recordemos, no implica necesariamente denuncia o detención del ofensor), en línea con el Estatuto y la Directiva 2012/29/UE, no supone cuestionar la presunción de inocencia de la persona sospechosa o investigada.



## 6.2. Metodología y objetivos de la evaluación externa desarrollada

El objetivo de la evaluación consistió en valorar el cumplimiento e impacto del Estatuto de la Víctima en la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián.



**FUNDAMENTO:** La Directiva 29/2012/UE recoge la obligación pública de evaluar.

*Gráfico 42: ¿Dónde medir el impacto real del Estatuto? ¿Cuál es el fundamento de evaluar?*

La evaluación está basada en el diseño y análisis específico de cuestionarios a víctimas y agentes; la observación etnográfica de su trabajo; y el análisis de contenido de los protocolos y documentación empleados; así como de la transcripción de un grupo de discusión.

6.2.1. Cuestionarios a víctimas y agentes: elaboración, estructura, muestreo y administración

Para la elaboración del cuestionario se trabajó con estudiantes de Victimología del Grado de Criminología, testando y debatiendo las preguntas, también abiertas a las sugerencias de la propia Guardia Municipal. Conviene aclarar que el cuestionario está diseñado para conocer el grado de cumplimiento del Estatuto por parte de los agentes municipales, no el grado de satisfacción con ellos, como ocurre en otras encuestas a las que se ha hecho referencia en epígrafes anteriores. Ello no impide extraer unas

conclusiones sobre cómo puede mejorarse el trato policial hacia las víctimas, con base en las obligaciones institucionales creadas por dicha norma.

El cuestionario<sup>47</sup> a víctimas, disponible en español, euskera, inglés y francés, cuenta con 24 ítems que incluyen características personales de la víctima (género y edad), tipo de delito sufrido, tipo de impacto (psicológico o emocional, físico o patrimonial o económico) tanto en ella como en su entorno, y cómo se ha sentido tratada por la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián, incluyendo el elenco pormenorizado de derechos detallados en el Estatuto de la Víctima. Se utilizan preguntas de opinión cerradas y dicotómicas. Salvaguardando la normativa sobre protección de datos y la ética en la investigación, estamos ante un cuestionario que no recoge datos trazables al ser de carácter impersonal.

Por su parte, el cuestionario dirigido a agentes cuenta con 20 ítems relativos al género y la edad del mismo, así como a preguntas sobre su conocimiento sobre el grado del cumplimiento del Estatuto de la Víctima, incluyendo finalmente sugerencias de mejora.

El muestreo para las encuestas con víctimas se realizó en el año 2018, calculando, según cifras proporcionadas por la Guardia Municipal, unas 7.500 denuncias anuales por hechos sucedidos en Donostia/San Sebastián, fundamentalmente referidos a delitos patrimoniales. Por lo tanto, se propuso inicialmente la realización de unas 365 encuestas con víctimas. Finalmente, dada la limitación de recursos, el trabajo de recogida de datos mediante el cuestionario a víctimas tuvo que reducirse a los meses de prácticas (febrero-marzo de 2019)<sup>48</sup> de dos estudiantes del Grado de Criminología<sup>49</sup> (Ubriz, 2019; Jurado, 2019), consiguiendo que 39 víctimas cumplimentasen la encuesta. Por tanto, finalmente nos encontramos ante un tipo de muestreo no probabilístico, de conveniencia, sin que se pueda hablar de representatividad de los datos, aunque sí suponen un acercamiento exploratorio innovador a las opiniones de las víctimas sobre el cumplimiento del Estatuto, preguntando de forma detallada por su cumplimiento..

---

<sup>47</sup> Véanse en anexo los cuestionarios a víctimas y agentes. En dicha sección puede accederse a su presentación digital en los diversos idiomas empleados.

<sup>48</sup> El número de denuncias interpuestas en ese periodo fue de 813. En todo caso, el universo lo componen las personas que han acudido en ese tiempo a la comisaría con intención de denunciar un delito, independientemente de que lo hicieran al final. El tiempo concreto de las prácticas excluyó los fines de semana, los martes y las tardes y noches de entresemana.

<sup>49</sup> Un hombre y una mujer.

Respecto del muestreo para las encuestas con agentes policiales, finalmente se decidió enviar el cuestionario, mediante un enlace en un correo electrónico de la Guardia Municipal, a todos los agentes en contacto con víctimas, según la información facilitada por la Guardia Municipal anteriormente mencionada, si bien sólo se obtuvieron 14 respuestas.

La administración del cuestionario a las víctimas se realizó mediante dos tabletas electrónicas proporcionadas por la Guardia Municipal de Donostia-San Sebastián de modo que los estudiantes ofrecieron esta posibilidad a las víctimas que acudieron a la comisaría de Morlans, sede de la Guardia Municipal, en dicha ciudad, durante el horario de sus prácticas<sup>50</sup>. La mayoría de las víctimas, a las que se les ofreció participar, accedieron. Se posibilitó la realización independiente del cuestionario o, en su caso, una realización con el apoyo de los estudiantes para la lectura de los ítems planteados. Finalmente, conviene aclarar que, aunque no se ha dado el caso, los cuestionarios a las víctimas eran extensibles a las personas que podían acudir a comisaría acompañando a la víctima.

#### 6.2.2. Observación y grupos de discusión

El trabajo de observación *in situ* se llevó a cabo fundamentalmente por los dos alumnos del grado de Criminología que realizaron sus prácticas obligatorias en la Guardia Municipal, en vinculación con este proyecto, durante los primeros meses del año 2019.

Por su parte, el trabajo del grupo de discusión se desarrolló dentro de un prisma victimológico, como una conversación ordenada para identificar problemas que conciernen a personas diversas y se definen por ellas en distintas dimensiones, en relación con la Ley 4/2015 y su Real Decreto de Desarrollo. El grupo de discusión tuvo lugar, con una duración de unas cuatro horas, el 28 de noviembre de 2018, en el Instituto Vasco de Criminología con la participación de seis estudiantes de Victimología se segundo curso del Grado, dos policías municipales, un ertzaina, dos guardias civiles<sup>51</sup>, una psicóloga del Servicio de Asistencia a la Víctima, una abogada, una magistrada y una investigadora del IVAC/KREI.

---

<sup>50</sup> La secuencia general del paso de las víctimas por la comisaría es la siguiente: registro en el mostrador; lectura de derechos; toma de declaración; y entrega de una copia de la misma.

<sup>51</sup> También aceptaron la invitación un policía nacional y una fiscal que, finalmente, no pudieron acudir.

El grupo de discusión se articuló como círculo de diálogo configurado como un modo narrativo grupal de construcción de conocimiento híbrido, diferente de los grupos de discusión al uso. En los círculos de diálogo la aportación de información y su análisis se hace por los participantes en el grupo, con ayuda de los facilitadores, quienes lo dinamizan y controlan que se respeten los principios éticos, básicos de toda conversación, favoreciendo que todas las personas puedan participar y ser escuchadas. Las personas facilitadoras pueden aportar algunos puntos para la reflexión, quizá a modo de preguntas, para que las personas participantes puedan pensar sobre ellos antes de acudir al círculo, pero en modo alguno se trata de que “suelten algo preparado”, sino que se busca la escucha de los demás y la interacción con lo que los demás expresan para poder cuestionar o matizar asunciones propias y ensanchar perspectivas. Se favorece una ética de la comunicación, por encima del saber académico o profesional tradicional. Las personas participantes son todas consideradas con igual amabilidad y trascendencia, como sujetos reflexivos y no como objetos para extraer información, donde unos tienen más autoridad que otros. Se recomienda partir de historias, experiencias propias o percepciones concretas por parte de cada participante y permitir que los demás puedan hacer preguntas y reinterpretarlas. Se trabaja más sobre realidades vividas por sus narradores que sobre abstracciones. Ello permite asegurar el interés personal por la problemática, visibilizar la complejidad y su impacto y salir del rol profesional, entrando en lo humano y en una visión de conjunto, sin exponer a nadie a situaciones o emociones que no desee mostrar o le resulten incómodas en grupo. Al mismo tiempo, los no profesionales pueden entender el rol del profesional y sus limitaciones.

Las preguntas de partida del grupo de discusión fueron las cinco siguientes:

- 1) ¿Qué sabemos sobre las necesidades de las víctimas desde la investigación victimológica?
- 2) ¿Qué sabemos desde la práctica en los servicios de atención a las víctimas?
- 3) ¿Cuál es la experiencia de los propios agentes de policía respecto de la aplicación del Estatuto de la Víctima (Ley 4/2015 y RD 1109/2015)?
- 4) ¿Cuál es la experiencia de las propias víctimas con el sistema penal/policial?
- 5) ¿Qué más se podría añadir?

El análisis de la observación y del grupo de discusión se realizó mediante transcripción de forma manual, con base en los conceptos identificados previamente en la literatura de referencia sobre el tema, en concreto, respecto de los derechos de las víctimas y la justicia procedimental en la policía.

### *6.3. Resultados*

Con las limitaciones propias de un estudio de estas características que finalmente no pudo abarcar mayor número de víctimas por falta de recursos, aunque se diseñó con esa pretensión, los resultados de la observación y del grupo de discusión realizados para la evaluación externa permitieron concluir que:

–Se aprecia una evolución positiva en la que la aprobación del Estatuto, al menos formalmente, ha visibilizado a la víctima.

–En general, desde los Servicios de Atención a la Víctima, se aprecia una valoración buena de la policía por parte de las víctimas, siendo peor para otros operadores jurídicos.

–Debe darse mayor importancia a la adecuación de las instalaciones judiciales y policiales, particularmente para mujeres acompañadas por menores.

–Relevancia del papel de la policía para evitar la victimización secundaria antes de llegar a otros profesionales con los que se relaciona la víctima.

–Necesidad de un lenguaje adaptado e información entendible, sin perder rigor y contenido.

–Necesidad de informar adecuadamente a las víctimas que hay delitos cuyo conocimiento por parte de terceros, como ocurre en delitos de violencia de género o contra menores, conlleva la obligación de denuncia.

–Necesidad de formación continua a agentes en contacto con las víctimas.

–Necesidad de trabajar la información que se facilita a los medios por parte de la policía.

–Se destacó el papel de la Fiscalía, así como del trabajo coordinado con letrados, intérpretes y trabajadores sociales que acuden a dependencias policiales, por petición de la víctima, tras haber sido informadas de esta posibilidad. Sin embargo, algunos agentes

participantes no conocían en detalle el funcionamiento del Servicio de Atención a la Víctima.

–Necesidad de repensar cómo y cuándo se da la información a las víctimas en función de sus circunstancias y necesidades.

–Necesidad de contar con los recursos necesarios y agentes específicos para el trato con las víctimas y el seguimiento de los casos.

–Necesidad de extender, en la medida de lo posible, los protocolos sobre el trato que reciben las víctimas de violencia de género y de delitos sexuales a otras víctimas.

–“Una víctima informada, protegida y bien tratada es el mejor testigo del mundo”.

–En la Guardia Municipal existe un Protocolo de 2001 de notificación de malas noticias que suele aplicarse a suicidios y accidentes, si bien un delito violento no es lo mismo. La práctica es avisar a los servicios sociales de urgencia para que lo notifiquen.

–Importancia de incluir en la formación continua, y en evaluaciones sostenidas, grupos de diálogo de este tipo: “Este grupo me ha servido para cambiar la forma de trabajo a cada víctima que llega a nosotros” (policía municipal).

–Necesidad de mejorar los cuestionarios para adaptarlos a futuras evaluaciones: “En principio, puede despertar recelo en los agentes, al sentirse evaluados ... También puede que se hagan muchas preguntas que son innecesarias para víctimas de delitos leves ... En cuanto al momento más adecuado para el pase del cuestionario es mejor hacerlo en sede policial y no en el Servicio de Atención a las Víctimas porque muchas no llegan a pasar por él”.

–Necesidad de encuestas de victimización generales y específicas, que combinen una metodología cuantitativa y cualitativa.

Respecto de los resultados de los cuestionarios llevados a cabo, se desprende que no se observan problemas en el trato de los agentes hacia las víctimas desde la interposición de la denuncia hasta el abandono de la dependencia policial tras la realización de la declaración. Salvo algunas excepciones, se constata una valoración muy positiva de la labor de la Guardia Municipal, tanto en el trato como en la ayuda proporcionada

(Jurado, 2019; Ubriz, 2019). No se observan quejas reseñables respecto del cumplimiento del conjunto de los derechos del Estatuto.

Ahora bien, ante el desconocimiento general por parte de las víctimas de los derechos que les asisten, una conclusión fundamental es que, con el Estatuto de la Víctima en vigor, no se trata sin más de informar de forma protocolaria de un listado de derechos, sino de crear un primer contacto donde generar confianza y seguridad, centrándose en el cómo y cuándo y siendo conscientes de las dimensiones objetivas y subjetivas de la victimización sufrida, más allá de la calificación del Código penal, la cual no está clara en sede policial ya que debe determinarse judicialmente, como se ha aludido en otro epígrafe.

Por otra parte, según Jurado (2019), respecto del ofrecimiento del acta que recoge los derechos de las víctimas:

sería oportuno que el acta no sea una transcripción literal del Estatuto sino más bien una información de derechos más esquemática, para que, cuando la víctima reciba el acta de información de sus derechos y se disponga a leerla, identifique rápidamente de qué derechos dispone, sin tener que leer varias hojas en búsqueda de todos sus derechos. Una buena forma sería remarcar en negrita los títulos de los derechos de las víctimas tal y como se recogen en el Estatuto.

Junto a ello pueden repensarse conjuntamente el modo y los tiempos en que se ofrece la información, de forma que se complementen efectivamente la información oral con la información escrita y no sólo a través de la entrega de un documento, sino también mediante la remisión a una página web propia de la policía, accesible mediante el teléfono móvil, donde se expliquen, en su caso con imágenes, los derechos contenidos en el Estatuto. Asimismo, podrían incluirse carteles o pantallas explicativas de los derechos de las víctimas en las salas de espera.

En lo que respecta a los resultados del cuestionario dirigido a los agentes (Ubriz, 2019), la mayoría de los agentes encuestados reconocieron la falta de formación específica: 6 agentes (42, 9%) respondieron que sí conocían el Estatuto de la Víctima, mientras que 8 agentes (57, 1%) respondieron que no lo conocían (Ubriz, 2019). Cuando se les preguntó a los agentes sobre si habían recibido formación específica respecto de cómo atender a víctimas y/o sobre dicho Estatuto, 12 agentes (85, 7%) respondieron no haber

recibido formación específica en estos ámbitos, y 2 agentes (14, 3%) respondieron que sí habían recibido formación en los mismos. 9 de 12 agentes (75%) respondieron que les gustaría participar en diversos tipos de formación: sobre el Estatuto y los derechos de las víctimas, sobre cómo tratar a las víctimas para no causarles más daños, sobre cómo coordinarse mejor con otros profesionales, sobre cómo realizar la evaluación individualizada de cada víctima para valorar sus necesidades o sobre cómo realizar la evaluación individualizada de cada víctima para valorar sus necesidades. La inmensa mayoría de los agentes evaluó de forma positiva la información y protección suministrada a las víctimas del delito por este cuerpo policial, independientemente de la denuncia o no detención del autor (Ubriz, 2019). Ahora bien, sobre el derecho al acompañamiento de las víctimas, 8 agentes (57, 1%) respondieron que sí se suele informar a las víctimas del mismo derecho, mientras que 6 agentes (42, 9%) contestaron que no era así. 10 agentes (71, 4%), consideraron que en la Guardia Municipal suele informarse a las víctimas de su derecho a recurrir o a interponer quejas ante las decisiones adoptadas por la policía o la atención prestada, mientras que otros 4 agentes (28.6%) consideraron que no (Ubriz, 2019). Ninguno de los agentes respondió creer que las víctimas perciban tener un papel participativo en la justicia penal.

En definitiva, en contraste con la encuesta a víctimas, donde el 94, 7% de las mismas manifestaban confiar en la Guardia Municipal, el 57, 1% de los agentes encuestados creen que las víctimas confían en la Guardia Municipal, mientras que el 14,3% creen que no lo hacen y el 28, 6% duda al respecto. Aunque no se observa un problema específico sobre la coordinación con otros servicios, los agentes encuestados sí sugirieron posibles áreas de mejora como la necesidad de protocolos específicos; más allá de los ya existentes; reuniones periódicas con víctimas o asociaciones de víctimas, así como entre los profesionales concernidos; y mayor inversión en medios.

Adicionalmente, se reconocía el impacto de la victimización indirecta en los familiares de las víctimas –cuestión indicada también en los resultados del cuestionario a las víctimas–. No obstante, entre las dificultades en el trabajo de los agentes se destacó la realización de una evaluación individualizada. En todo caso, se advirtió una gran motivación en los agentes para formarse en estos temas.

Finalmente y en línea con el siguiente epígrafe debe subrayarse la importancia del papel de la policía municipal como policía cercana a la población. Por ello, la mejora en la



formación y, en su caso, la creación de un agente especializado en el contacto con las víctimas, considerando de forma particular la situación de aquellas con mayores dificultades, resultan cruciales. Simultáneamente, debe haber un trabajo que conjugue un trato amable con una consideración de los derechos de las víctimas dentro de un enfoque de derechos humanos.

## **7. Policía comunitaria y justicia restaurativa en un marco comparado**

En los documentos preparatorios del Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y la Justicia Penal de Kioto (2020) se indicaba que una “policía efectiva orientada a la comunidad puede contribuir a mejorar las denuncias y respuestas al delito, garantizando un mejor acceso a la justicia para las víctimas”, contando en particular con miembros de los grupos minoritarios o grupos “vulnerables” (Naciones Unidas, 2020: 12). En todo caso, ¿qué es una policía orientada a la comunidad o una policía comunitaria? ¿Cuál es su relación con los principios de justicia restaurativa? (Payne, Hobson y Lynch, 2020; Marder, 2020).

En nuestro país no contamos con estudios específicos que puedan aclarar si existen diferencias en las actitudes punitivas, frente a las restaurativas, por parte de los diferentes agentes de control jurídico-penal y si esas diferencias pueden explicarse sólo por el contexto de sus diferentes funciones. Independientemente de esas actitudes personales o culturales en las organizaciones policiales, el Estatuto de la Víctima obliga a informar a la víctima de la posibilidad de acudir a servicios de justicia restaurativa. Sin embargo, a modo ilustrativo, puede aludirse que nueve (64, 3%) de los catorce agentes que respondieron al cuestionario en la evaluación externa del cumplimiento de Estatuto en la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián, referida en el epígrafe anterior, no sabían qué eran los servicios de justicia restaurativa<sup>52</sup>; un agente respondió que sí sabía lo que eran pero que no suelen informar de ello; y otro agente respondió simplemente que no sabía si los servicios de justicia restaurativa pueden ser de utilidad a la víctima.

En este epígrafe no nos referiremos a las actitudes restaurativas o al conocimiento de los agentes policiales de la justicia restaurativa, sino a la aplicación de sus principios en lo

---

<sup>52</sup> Por su parte, la organización británica *Why me?*, que trabaja con programas de justicia restaurativa desde una perspectiva victimológica, estima en un 4% el número de víctimas, del total con autor conocido, que son informadas por la policía sobre el acceso a la justicia restaurativa. Constituye, por tanto, un porcentaje bajísimo si consideramos que nos encontramos en un país con mucho mayor desarrollo de este tipo de programas.

que se conoce como mediación policial (Jordan, 2017; Volpe y Phillips, 2003; Berlanga, 2020), dentro de la concepción de una policía comunitaria o de proximidad, más allá de la llamada “policía de barrio”, de la cual existen ejemplos en la década de los ochenta en diversas poblaciones españolas centrados en una mayor presencia policial, o de la policía de proximidad, en la década de los 2000, con un compromiso de escucha y devolución de los problemas ciudadanos (Ávila y García, 2020; Vela-Fernández, 2019). Aunque se trata de un tema desarrollado principalmente en el ámbito anglosajón, ante la posible utilización del principio de oportunidad por la policía de esos países, ello no implica que no pueda tener también un recorrido en lugares donde rige el principio de legalidad. En este sentido, Castillejo y Alonso (2018) ven en los códigos éticos policiales una vía para hacer realidad la mediación policial.

Neild (1998) se refiere a los orígenes de la policía comunitaria en los EE. UU. y a las dificultades de su aplicación en los contextos latinoamericanos donde existen problemas graves de desigualdad y una desconfianza mayor hacia la institución policial. Diferencia diversos estilos de policía comunitaria, si bien, siguiendo la literatura especializada y los estándares del Consejo de Europa, la policía comunitaria se define por su enfoque participativo y orientado a la prevención y resolución pacífica de los conflictos, lo cual implica, de nuevo, un cambio cultural organizacional en la policía (Bullock, Erol y Tilley, 2006; Gill et al. 2014; Goldstein, 1990; Kailemia, 2019).

También en la actualidad se habla de policía de inteligencia (*intelligence led police*), la cual depende en gran medida de la información para identificar prioridades en relación con las intervenciones sobre sospechosos, lugares o tipos de delitos mediante el análisis de patrones delictivos o conexiones criminales o victimales. Esta idea de “inteligencia” supone guiarse por la información más actualizada y completa posible sobre el delito y la victimización. En todo caso, sin perjuicio de no negar lo cuantitativo y estratégico en el ámbito policial, podemos preguntarnos, en primer lugar, si resulta inteligente tratar inadecuadamente a las víctimas. Sabemos que ello implica incumplir el Estatuto de la Víctima, pero también trae otras consecuencias en términos de justicia procedimental y eficacia policial.

En este sentido, van Dijk, van Musscher y Versteegh (2018) señalan que la sociedad parece demandar una actuación por parte de las instituciones que no sea simplemente la reflejada en las estadísticas, sino que permita una valoración más cualitativa y continua,

basada en cierta manera en la reciprocidad o conexión. Se trataría de una manera dialógica de transparencia, apropiada para la policía por cuanto depende de un contacto recíproco con los ciudadanos. Estas ideas tienen una relación clara con la justicia procedimental. Los autores citados aluden al Servicio de la Policía de La Haya que, con base en esa premisa, se dirige hacia un modelo centrado en el día a día de la policía mediante una coordinación de estrategias centradas en la evidencia, la policía orientada a los problemas (con un carácter individualizado) y la policía comunitaria (Cordner, 2020), lo que llaman van Dijk, van Musscher y Versteegh (2018) una “matriz de lo mejor de los tres mundos” (B3W, por sus siglas en inglés). En todo caso, optar por la participación comunitaria en unas políticas policiales, más conectadas con lo local y contextualizadas, implica aceptar también sus consecuencias, esperadas o inesperadas. Una policía basada en la evidencia necesita el análisis de datos para permitir elegir la intervención más adecuada o eficaz en términos de resultados, analizar su aplicación y evaluarla. Una policía orientada a los problemas permite mejorar las relaciones entre la policía y la comunidad, reducir la percepción de inseguridad y proporcionar servicios de calidad en los que no se pretende la imposibilidad de eliminar todo delito, sino cumplir la obligación de tratar de prevenirlo y minimizar sus consecuencias, algo que conecta directamente con el trato a las víctimas.

Como señala Cordner (2020) suelen cometerse dos errores cuando se habla de la efectividad policial:

- a) Confundir un resultado, como el número de arrestos, con un impacto, como lo sería la reducción del delito. Centrarse en los resultados es insuficiente porque esos resultados pueden no producir el impacto que se necesita (reducir la victimización primaria y secundaria, por ejemplo).
- b) Elegir un impacto mientras se ignoran otros.

Cordner (2020) alude a los estudios sobre los objetivos y las funciones de la policía existentes, desde la década de los sesenta, en el ámbito anglosajón y, en concreto, al marco práctico propuesto por Mark Moore y Anthony Braga en el año 2003. En este marco se incorporan siete dimensiones principales de la policía, entendiendo el impacto que las sociedades parecen esperar de la actuación policial:

1. Reducción de los delitos graves.

2. Responsabilización de los ofensores, con la detención o puesta a disposición judicial.
3. Mantenimiento de la seguridad y el orden.
4. Tranquilizar a la población.
5. Proporcionar servicios de calidad.
6. Utilizar la autoridad y la fuerza de forma justa y efectiva.
7. Utilizar los recursos financieros de manera justa, eficiente y efectiva.

La policía comunitaria, evaluada en algunas ciudades como Lisboa, supone una estrategia policial que implica una interacción estrecha de los agentes de policía con los miembros de la población con el objetivo de ahondar en estrategias colaborativas de prevención y resolución de problemas (Braga, 2014), particularmente los que más preocupan a dicha población, incluyendo las minorías o los grupos discriminados, así como las dimensiones subjetivas y objetivas del daño producido (CCI, s.f.; Ratcliffe, 2015). Para ello, el Foro Europeo de Seguridad Urbana fomenta la realización de auditorías o diagnósticos participativos de seguridad (Varona, 2012) más allá de la denominada teoría de las ventanas rotas (Wilson y Kelling, 1982), para centrarse no sólo en los aspectos externos de problemáticas sociales, sino en la prevención social de sus causas con perspectivas ecológicas de salud pública y derechos humanos. De esta forma se pueden considerar las interacciones entre la macrovictimización o formas de criminalidad organizada, transnacional e internacional, con los problemas de victimización local, por ejemplo, en el caso de las víctimas de trata.

En la policía comunitaria, regida por las ideas de cooperación y confianza con los ciudadanos, se concibe la idea de seguridad como una responsabilidad compartida y ello se relaciona con los principios de la justicia restaurativa, donde una de las tres patas de intervención participativa, además de la víctima y el ofensor, es la comunidad. En esta idea de comunidad debe huirse de los esquemas meramente de gestión o privatizadores de la seguridad. Debe entenderse el concepto de seguridad en el sentido apuntado por la noción de justicia social en el concepto de desarrollo humano de las Naciones Unidas. Es posible concebir no tanto una policía mediadora o una mediación policial, con dificultades para asegurar un principio de objetividad e imparcialidad, sino una policía

preventiva que pueda aplicar los principios de la justicia restaurativa de forma colaborativa con otros agentes sociales y, en particular, también con las víctimas.

Por su parte, Ávila y García (2020), respecto de los proyectos de policía comunitaria en algunos barrios en Madrid desarrollados en 2018, critican que se haya abandonado la idea de crear una red de mediadores, con conocimientos de intervención en Trabajo Social (Wood et al., 2014; Fernández, 1994) y en justicia restaurativa, aceptando la realidad de una diversidad de comunidades étnicas, religiosas, de origen inmigrante, etcétera, y buscando la colaboración con líderes que cuentan con autoridad en dichas comunidades. Ávila y García (2020) concluyen que:

Creando las condiciones para la empatía con los vecinos (que son interpelados solo en cuanto víctimas, denunciantes, delatores y voluntarios), se generan unas solidaridades que, más allá de la eficacia en la resolución de los problemas de convivencia, resultan de un valor especial para la legitimidad policial: en una reunión entre policías y asociaciones vecinales del distrito (...) Mas que la lógica de intervención social y comunitaria penetrando en la policía, lo que nos encontramos es una lógica policial penetrando en los agentes comunitarios.

Asimismo se preguntan si puede haber verdadera participación (Cheng, 2020) y si puede ser la seguridad una política social. En este sentido, siendo dos funciones diferentes, sólo podrían integrarse coherentemente desde un prisma de derechos humanos si se contemplan, entre otras, perspectivas de justicia restaurativa con sus elementos transformadores, dialógicos, de reflexividad e interdependencia (Ehret, 2020; McCold y Wachtel, 2012). En definitiva, la policía comunitaria con un enfoque de justicia restaurativa supone reexaminar la idea de la distancia social de la policía, respecto de los sujetos de control social, en cuanto estrategia para la intervención (Brandstatter y Radelet, 1968; McCarthy et al., 2020; Cheng, 2020, Papazoglou y Blumberg, 2020).

La opacidad de la policía (Palacio Cerezales, 2005) puede transformarse con un cambio cultural que implique unas relaciones mejores entre sociedad y policía, sin determinismos ni ingenuidades. En el Manual desarrollado por el Consejo de Europa sobre policía comunitaria (Martín, 2019) se hace hincapié en los siguientes tres puntos respecto de las víctimas:

a) Es necesario proporcionar un espacio seguro, tranquilo y que asegure la privacidad para la declaración de la víctima, lo que implica infraestructuras separadas del resto del trabajo policial, asegurar el derecho al acompañamiento de las víctimas por una persona de su elección, así como habilitar el espacio para el cuidado de los menores en su caso.

b) Debe posibilitarse la utilización de vehículos donde se pueda tomar la declaración para evitar el desplazamiento de la víctima, en su caso.

c) En concreto, respecto de las víctimas de delitos de odio se indica que, en ocasiones, el trato no es adecuado porque se ha minimizado la victimización o incluso puede haber implicados policías, lo que incrementa la desconfianza en esta institución por parte de las comunidades más afectadas.

## **8. Investigaciones acciones sobre el trauma vicario en agentes de policía**

En relación con el epígrafe anterior, del mismo modo que la crisis del Covid-19 ha resultado interesante para comprobar las actitudes mediadoras de los agentes y las relaciones entre la comunidad y la policía en el cumplimiento y, en su caso, la sanción de las medidas decretadas con el estado de alarma (López-García, 2020; Reicher y Stoot, 2020; Palmer, 2020; Guillén, 2020b; Watson, 2020), también ha puesto de relieve el riesgo e impacto en los profesionales de la atención a víctimas, en este caso de la pandemia.

En este último campo existe una bibliografía victimológica incipiente sobre el llamado trauma vicario que, en este epígrafe, comentaremos respecto de los agentes policiales (Papazoglou y Blumberg, 2020), sin perjuicio de poder sufrirlo también otros operadores jurídicos y profesionales que atienden a víctimas de delitos.

A la pregunta del ítem 18 del cuestionario realizado en la evaluación externa del cumplimiento del Estatuto por parte de la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián, referida en un epígrafe anterior: “Si ha tratado con víctimas de delitos especialmente graves o con gran impacto en las víctimas, ¿se ha sentido, con el tiempo, que le estaba repercutiendo en su vida personal, al sentir preocupación o tristeza ante la crueldad o sufrimiento humanos y no saber si realmente se está ayudando a la víctima de forma efectiva?”, cinco de catorce agentes (38, 5%) respondieron que sí. Por su parte, la Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras publicó en el

año 2019 una *Guía básica prevención de riesgos laborales en la policía local* donde hace referencia, entre otras, a cuestiones relacionadas con el trauma vicario.

Aunque ni la Directiva ni la normativa española sobre derechos de las víctimas de delitos lo contemplan específicamente, la Declaración de Naciones Unidas de 1985 y sus manuales de aplicación de 1999 sí se refieren al trauma vicario como victimización indirecta de las personas que tratan con víctimas. Se trata de una victimización producida por la carga emocional que conlleva la proximidad con las víctimas. A pesar de que esta problemática se comenzó a estudiar a finales de los años setenta, sigue siendo una realidad oculta y, en ocasiones, silenciada por los propios sistemas en que trabajan las personas afectadas. Recientemente se están incrementando los estudios empíricos sobre su impacto y posibles respuestas en los ámbitos de emergencias, policiales, judiciales, de servicios sociales y de salud pública y privada. Las consecuencias del trauma vicario pueden ir desde el suicidio (National Officer Safety Initiatives, 2018) hasta el cese o baja laboral, traslado o malas prácticas.

Como señalamos en otros trabajos (Trespaderne y Varona, 2016), esta realidad se relaciona con el concepto de justicia procedimental aplicado a contextos laborales y, concretamente, a la relación entre las personas que supervisan a otras o se encuentran en puestos directivos o de toma de decisiones, aunque también entre compañeros. La justicia procedimental interna (dentro del equipo de trabajo) y externa (con los ciudadanos) estarían relacionadas entre sí, según apunta el estudio de Van Craen (2016) en el ámbito policial. La Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales define el riesgo laboral como “la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado de su trabajo”. Se trata de avanzar en una visión de salud pública, como cuestión social, que no se restrinja a una gestión de la prevención de riesgos laborales psicosociales, en línea con la Agencia Europea de Seguridad y Salud Laboral y el resto de organismos similares a escala estatal, autonómica e institucional. La sociedad debe estar al lado de los profesionales y hacerse cargo del impacto profesional por conectar con las víctimas, es decir, de los costes de proteger y velar por los demás.

Cuando la normativa sobre víctimas de delitos exige un trato empático, deben considerarse los riesgos del mismo ante una falta de apoyo a los profesionales, particularmente aquellos que tratan de forma sostenida con personas víctimas de

violencia grave, particularmente niños; en contextos de emergencia en victimización en masa, como puede ser un ataque terrorista; con víctimas con gran agonía traumática que se autolesionan o suicidan; o recogiendo y trasladando cadáveres. También existe este riesgo para los trabajadores de prisiones y centros de menores (Khilnani, 2015).

El trauma vicario se diferencia del estrés laboral o síndrome del “burn-out” o “quemado”. Este último no tiene por qué implicar relación alguna con las víctimas de delitos y surge gradualmente ante situaciones laborales exigentes, dando lugar a una sintomatología crónica. En todo caso, existe una cierta confusión en el uso de los términos relacionados con el trauma vicario, y sus formas de medición, que conviene aclarar diferenciando tres fenómenos, aunque probablemente sea difícil hacerlo en la práctica en algunos casos. Por un lado tendríamos el desgaste o estrés por empatía donde se da una disminución de las capacidades profesionales ante el malestar provocado por la atención a víctimas (Joinson, 1992; Stamm, 2005). Por otra parte, se habla del estrés traumático secundario (Figley, 1995; Huggard, 2013), donde se aprecia una sintomatología clínica propia del estrés postraumático. Finalmente estaría el trauma vicario (McCann y Pearlman, 1990) que implica un proceso acumulativo (al estar continuamente en contacto con víctimas en su relación profesional) y transformador (con cambios cognitivos y emocionales que suponen una quiebra de bienestar y de confianza en los demás y en uno mismo ante la exigencia de ayudar a los demás). El trauma vicario supone un alto coste psicológico derivado del cuidado de las víctimas traumatizadas. Es difícil de observar ya que es un estresor silencioso que va surgiendo acumulativamente en el tiempo y no de forma inmediata.

Los sistemas deben considerar los resultados de los estudios empíricos que indican que existen factores diferentes que interaccionan para favorecer contextos de trauma vicario (Nimmo y Huggard, 2013; Guerra y Pereda, 2015). Serían cinco tipos de factores:

- a) La naturaleza del hecho y las características de las víctimas primeramente afectadas.
- b) Factores individuales de la persona que atiende a la víctima (traumas previos, género, edad, situación familiar, recursos emocionales, formación, puesto o cargo, experiencias anteriores de trato con víctimas, actitudes o estilos de trabajo profesional, recursos de autocuidado...).



c) Factores contextuales (clima laboral, apoyo familiar y comunitario).

d) Factores organizacionales (cultura organizacional, apoyo de superiores y compañeros, supervisión o *debriefing*, comunicación y coordinación con otros profesionales y con la sociedad y colectivos de víctimas).

e) Factores sociales (visión y apoyo de la profesión por parte de la sociedad).

Sabemos que cuando se oculta, ignora o minimiza el trauma vicario, se agravan los problemas para el profesional concernido y su familia, las víctimas que atiende, sus compañeros de trabajo, la organización a la que pertenece y la sociedad en su conjunto (Moreno-Jiménez et al., 2004; Conrad, 2011; Mathieu, 2011).

La alternativa para enfrentarse al trauma vicario es conocer que existe, trabajar para minimizar los contextos que lo favorecen y proporcionar los recursos y apoyo necesarios a los profesionales, para redirigirlos hacia una “empatía controlada” y un “crecimiento por empatía” o crecimiento postraumático. Las estrategias de afrontamiento y resiliencia implican apoyo para fomentar una práctica cotidiana consciente o reflexiva y de autocuidado (Hernández, Gangsey y Engstrom, 2007). López Sánchez (2014, pp. 107-108) se refiere a una empatía de congruencia emocional como capacidad de comprensión para “conseguir, en posturas, gestos, palabras y conductas, tomarse en serio a la víctima, de forma que se sienta comprendida, aceptada, valorada y consolada, sabiendo que nuestro apoyo emocional es totalmente sincero”. Abarcaría la serenidad y competencia profesional de los profesionales que transmiten seguridad y confianza a las víctimas, es decir, una percepción de justicia procedimental.

Terminamos este epígrafe con las conclusiones de Mayor (2014) sobre un magnífico estudio exploratorio realizado en la comisaría de la Ertzaintza de Rentería (Gipuzkoa) respecto de esta problemática, donde se destaca, de nuevo, la influencia de multitud de variables personales, interpersonales, contextuales, culturales y estructurales. Se señala que, por las características de su trabajo, los agentes pueden verse expuestos a la necesidad de controlar emociones fuertes que pueden colocarles en un riesgo mayor de padecer trastornos físicos y mentales (Barrios y Gómez, 2013; Sánchez Milla et al.,

2001) que el resto de la población. En concreto, esas emociones pueden derivarse del trato comprometido con las víctimas de delitos graves. Así, el agente de policía:

pasa en un corto espacio de tiempo de estar relajadamente patrullando a revolucionar su mente al máximo porque debe acudir a un incidente determinado donde varias personas se están agrediendo mutuamente con armas blancas, o donde un varón está agrediendo a su pareja, o asistir a una víctima de agresión sexual y tener que trasladarla en primera instancia a un centro médico. Ese ertzaina puede sufrir un fuerte impacto mental y psicológico además de físico.

En el trabajo de campo efectuado en la Comisaría de Rentería (Mayor, 2014), se concluye que existe un porcentaje importante (53,19%), de ertzainas que han presenciado o padecido situaciones de impacto emocional, tanto propias como de algún compañero en una intervención. Este dato resulta importante en cuanto se prevé que la conflictividad social se incremente en el futuro ante las crisis migratorias, climáticas y económicas.

Como medidas de prevención laboral, en el estudio citado se señalan dos planos:

1) En el plano individual, una formación específica, inicial y continuada, donde podrían intervenir víctimas ya recuperadas, así como atención psicológica, en su caso.

Dentro de las habilidades a desarrollar por los agentes, se mencionan:

1.-La comunicación asertiva.

2.-Solución de problemas para generar alternativas a las situaciones difíciles.

3.-Técnicas de relajación y reductoras de ansiedad.

4.-Estrategias de regulación cognitiva.

5.-Saber pedir apoyo y admitir los propios límites.

6.-Compartir información y consensuar las decisiones.

2) En el plano organizacional, pueden mencionarse los grupos de ayuda y la supervisión.

De nuevo, se trata de dar una respuesta humana y efectiva, siguiendo los estándares internacionales sobre la victimización en general<sup>53</sup>, sin olvidar a los propios agentes policiales.

## **9. Un último apunte para el fomento de mejores prácticas: El servicio policial en una visión integrada de justicia**

*“... la construcción social de la realidad del delito viene determinada desde el comportamiento de las víctimas. No quizás en forma exclusiva, pero sí al menos decisivamente ... Hasta nuestros días no ha sido suficientemente conocida la relación activa entre la conducta de quien denuncia el delito de que ha sido víctima y la imagen total de la criminalidad. Se trata de una edificación social en el tiempo y en el espacio. Una colaboración de todos los ciudadanos y principalmente de las víctimas. De aquí se deduce la importancia de que los estudios victimológicos y las investigaciones que lleva a cabo la Sociedad Internacional de Victimología ... lleguen a la calle...”.*

Extracto del texto Criminología, Deontología y Victimología de Antonio Beristain (1992, 215).  
Texto pronunciado en la investidura como Doctor “Honoris Causa” en la UPV/EHU del Prof. G. Kaiser.

Los ejemplos anteriores de buenas prácticas en el trato policial con víctimas suponen pequeños pasos que pueden darse en cuerpos policiales internacionales, europeos, estatales, autonómicos o locales. Esas prácticas, junto con otras, constituyen también ejemplos de iniciativas que pueden desarrollarse para la consecución del Objetivo 16 de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, dentro del conjunto de objetivos aprobados por esta organización, en el año 2015, con el horizonte de 2030. El objetivo 16 se refiere a “promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles”.

---

<sup>53</sup> Para una relación de dichos estándares, puede verse la página específica de la Sociedad Vasca de Victimología en <http://www.sociedadvascavictimologia.org/index.php/documentos>.

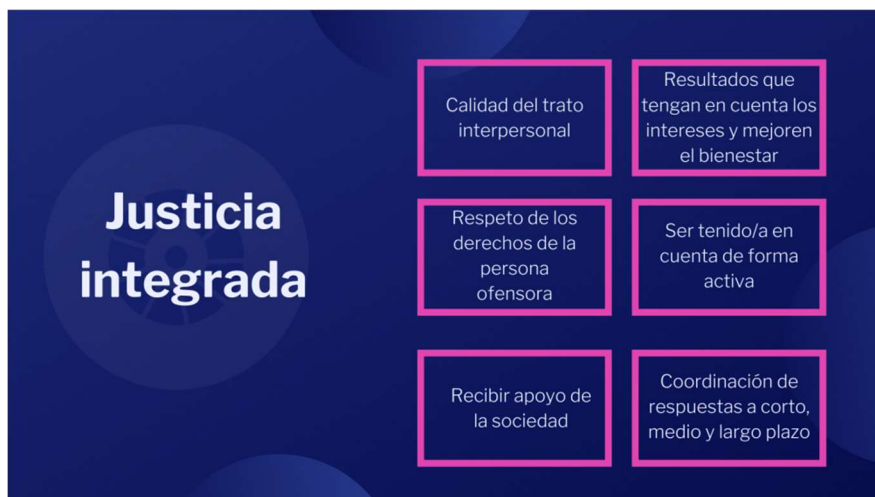


Gráfico 43: Justicia integrada victimal. Fuente: Adaptación propia de Holder (2018: 163) y del modelo de necesidades-derechos en justicia restaurativa de Gal (2011).

Dentro del gráfico anterior podemos destacar el elemento de “respeto de los derechos de la persona ofensora”. Ello significa reforzar una visión no esencialista ni antagónica entre víctimas y personas ofensoras, en el único sentido coherente posible en la defensa de los derechos humanos, sin perjuicio de tensiones o conflictos que deben resolverse desde un prisma democrático garantista y minimizador del daño. Si no se respetan los derechos de las personas ofensoras, las expectativas de justicia de las víctimas se verán también frustradas, en su caso, al anularse pruebas o procedimientos que no se ajusten a la legalidad.

Hace unos años, junto con agentes de diversos cuerpos policiales y otros operadores jurídicos, nos preguntábamos si era posible una justicia orientada a la personas, en concreto, a las víctimas (De Vicente y Varona, 2018). Parece una pregunta innecesaria, pero no lo es, como lo demuestra su planteamiento por la propia Directiva 2012/29/UE. El eje que recorre este libro es la formulación de esa misma pregunta de forma particular en las organizaciones policiales. Debemos afirmar que se trata de un deber jurídico, es decir, de una obligación institucional respaldada por el reconocimiento de una serie de derechos cuya aplicación efectiva sólo será real no sólo con recursos humanos y materiales, sino principalmente con un cambio de actitud y cultura que incluya una formación humanista interdisciplinar, más allá de un enfoque de gestión tecnológica que, aunque necesario, en su concepción reduccionista puede entrañar deshumanización y discriminación (Varona, 2020b; Joh, 2014).

En el año 2018, en recuerdo de nuestro querido profesor Antonio Beristain, pionero de la Victimología dentro y fuera de España, mediante técnicas de pensamiento visual trabajamos con alumnas de Victimología del Grado de Criminología la idea de una receta victimológica, a adaptar en cada contexto para cuestionar y renovar constantemente las respuestas a las víctimas. En esa receta reflexionamos sobre los ingredientes indispensables para un acompañamiento adecuado a las víctimas de delitos. En el vídeo<sup>54</sup> y el marcapáginas elaborados, se destacó la necesidad de ingredientes como el conocimiento, la escucha activa, la sensibilidad, la supervisión y la capacitación o empoderamiento, siempre desde la coordinación y la paciencia.



**RECETA (MÁGICA) PARA EL  
ACOMPANIAMIENTO DE  
LAS VÍCTIMAS**

**Ingredientes:**

- 1 cucharada de conocimiento
- 4 tazas de escucha activa
- Una cucharada grande de sensibilidad
- 2 tazas de empatía (para cada taza de empatía una cucharada de supervisión y auto cuidado)
- 3 cucharadas de empoderamiento.

**Elaboración:**

Mezcla en tu caldero todos los ingredientes hasta que se forme una masa homogénea, mantén especial atención a la coordinación (trabajo en equipo), el tiempo no está definido pero implicará mucha dedicación.



Con cariño, alumnas de criminología.



*"Acompañamientos  
comprometidos. Retos de la  
Victimología"*

*"Akonpainamendu  
konprometituek.  
Biktimologiaren erronkak"*

*Antonio Beristain h.c. dk.  
irakasle doktorearen*

**OMENEZKO  
VIII.TOPAKETA  
BIKTIMOLOGIKOA  
VIII**

**ENCUENTRO  
VICTIMOLÓGICO EN  
HOMENAJE AL Prof. Dr.  
Dr. h.c. ANTONIO  
BERISTAIN**

*Donostia, 2018ko azaroaren  
22a  
San Sebastián, 22 de  
noviembre de 2018*

Gráfico 44: Marcapáginas sobre los ingredientes indispensables en el acompañamiento a las víctimas.

Pensar en la atención policial con las víctimas como un acompañamiento supone un cambio de cultura policial. ¿Ese cambio de cultura policial generará más trabajo? Seguramente será así al principio, en cuanto que implica una ruptura de las inercias profesionales e institucionales, pero será un trabajo mucho más gratificante para las personas que lo realizan y para aquellas a las que va destinado. Sin duda, también, será una labor mucho más útil y eficiente, en términos económicos y de derechos humanos,

<sup>54</sup> Véase el vídeo realizado con las estudiantes de Victimología en <https://ehutb.ehu.es/video/5e5e421ff82b2bbc7c8b4799>.

para el conjunto de la sociedad. Recordemos que la policía es la primera puerta con la que la víctima se encuentra y, quizá, la única que se le abrirá en la administración de justicia.

¿Tenemos un sistema que proporciona a las víctimas lo que realmente necesitan para no causarles más daño, en línea con las obligaciones especificadas en la Directiva 2012/29/UE? Si las víctimas realmente importan para un sistema penal más humano, démosles un espacio adecuado: físico, presupuestario, simbólico y mental, en normas, comisarías y prácticas de los operadores jurídicos, así como en la administración de justicia y en la sociedad en su conjunto. La adecuación de ese espacio, según las investigaciones más solventes existentes, no se define por su carácter punitivo, sino, al contrario, por su impacto restaurativo en beneficio de todos.

## Bibliografía

Aertsen, I. (2019). Along with rights come responsibilities: Victims of crime as citizens. Conferencia pronunciada en la X Annual Conference of the Victimology Society of Serbia. Victimization and diversity: Towards holistic approach to victimology and victims' rights, Belgrado, 28-29 de noviembre de 2019.

Agudo, E., Jaén, M. y Perrino, Á. (2016). *La víctima en la justicia penal. El Estatuto de la víctima del delito*. Madrid: Dykinson.

Aguilar García M. A. et al. (2015). *Manual práctico para la investigación y enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación*. Barcelona.

Albin Dearing y Holly Huxtable (2020) Doing justice for victims of violent crime in the European Union - Reflections on findings from a research project conducted by the European Union Agency for Fundamental Rights. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, doi: [10.1080/01924036.2020.1762233](https://doi.org/10.1080/01924036.2020.1762233).

Alda, E., Bennett, R., Marion, N., Morabito, M. y Baxter, S. (2019). Antecedents of perceived fairness in criminal courts: A comparative analysis. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, 1-19.

Alleweldt, R. y Fickenscher, G. (2018). *The police and international human rights Law*. Nueva York: Springer.

Alto Comisionado para los Derechos Humanos (1997). *Human rights standards and practice for the police. Expanded pocket book on human rights for the police*. Nueva York: Naciones Unidas, accesible en <https://www.ohchr.org/documents/publications/training5add3en.pdf>.

Álvarez Prada, M.<sup>a</sup> R. (Coord.) (2016). *Manual de recomendaciones de buenas prácticas. Psicología e igualdad de género*. Madrid: Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos.

Amir, M. (1971). *Patterns in forcible rape*. Chicago: University of Chicago Press.

APAV (2017). *T@LK Handbook Online Support for Victims of Crime*. Lisboa: APAV.

Artinopoulou, V., Koufouli, A. y Michael, I. (2018). *Towards a victim-centered police response. Training manual*. Atenas: European Public Law Organization.

Ávila, D. y García, S. (2020). La policía de lo “social”: La inserción de las fuerzas de seguridad en la gestión de la convivencia (el caso de Madrid 2015-2019). *Crítica Penal y Poder*, (19).

Ayuntamiento de Bilbao (2020). *Percepción de seguridad y victimización. Informe gráfico de resultados*. Bilbao: Ayuntamiento de Bilbao.

Bahr, B. y Melum, J. (2017). EU’s Victims Directive-A legal act for cultural change, *IJCA*, 9, 16-20.

Baker, D. y Norris, D. (2020). Families’ experiences of deaths after police contact in the United States: Perceptions of justice and injustice. *International Criminal Justice Review*, doi 1057567720918928.

Baptista, I. (Coord.) (2016). *Make it happen! European toolkit to improve needs assessment and victims support in domestic violence related criminal proceedings*. Lisboa: INASC.

Barkworth, J. y Murphy, K. (2016). System contact and procedural justice policing. Improving quality of life outcomes for victims of crime. *International Review of Victimology*, febrero, 1-18.

Barletta, G. (1992). Evolución de la imagen de la policía y nuevos condicionantes. *Harlax: Ertzainaren lanbide aldizkaria= Revista técnica del Ertzaina*, 6, 162-171.

Barrios, L. y Gómez, R. (2013). Salud mental en la Ertzaintza. *Norte de Salud mental*, 11(45), 40-54.

Beristain Ipiña, A. (1992). Criminología, Deontología y Victimología. *Eguzkilore. Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología*, 6, 193-226.

Berlanga, A. (2020). Policing and mediation, 27 de enero, accesible en <https://worldmediation.org/2020/01/27/>.

Bermejo, J. C. (2014). *Humanizar la asistencia sanitaria*. Bilbao: Desclée de Brouwer.



Biffi, E. et al. (2016). *Implementing victim-oriented reform of the criminal justice system in the European Union. IVOR Report*. Lisboa: APAV (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima).

Birdsall, N. (2018). *Intimate partner violence Victimology: Factors affecting victim engagement with the police and criminal justice system* (Doctoral dissertation, University of Central Lancashire).

Bittner, E. (1970). *The functions of police in modern society*. Chevy Chase, MD: National Institute of Mental Health.

Black, D. (1980). *The manners and customs of the police*. Nueva York: Academic Press.

Bonfiglio, D. 2012. *Material didáctico de la unidad curricular victimología y función policial*. Caracas: Servicio editorial de la Universidad Nacional experimental de Seguridad, <http://doctorcesaraugustoduquerivero.bligoo.com.ve/victimologia-y-la-funcion-policial#.U7A9Ldy6yIs>.

Bosma, A. K., Mulder, E., Pemberton, A. y Vingerhoets, A. (2018) Observer reactions to emotional victims of serious crimes: stereotypes and expectancy violations. *Psychology, Crime & Law*, 24(9), 957-977.

Bradford, B. y Jackson, J. (2018). Police legitimacy among immigrants in Europe: Institutional frames and group position. *European Journal of Criminology*, 15(5), 567-588.

Braga, A. A. (2014). Problem-oriented policing: Principles, practices and crime. En D. R. Michael y J. K. Robert (Eds.), *The Oxford handbook of police and policing* (pp. 101-121). Nueva York: Oxford University Press.

Braga, A. A. y Bond, B. J. (2008). Policing crime and disorder hot spots: A randomized, controlled trial. *Criminology*, 46, 577-607.

Brandstatter, A. F. y Radelet, L. A. (1968). *Police and community relations: A sourcebook*. Beverly Hills, CA: Glencoe.

Brayford, J. y Deering, J. (2014). Legislation and policy: In victims' best interests? *Crime Prevention and Community Safety*, 16(4), 227-229.

Brooks-Hay, O. (2019) Doing the "right thing"? Understanding why rape victim survivors report to the police. *Feminist Criminology*, doi:10.1177/1557085119859079.

Bullock, K., Erol, R. y Tilley, N. (2006). *Problem-oriented policing and partnerships: Implementing an evidence-based approach to crime reduction*. Collumpton, England: Willan.

Caalmaal-Olvera, C. G. y Figueroa, L. A. (2020). Fortaleciendo la confianza ciudadana en la policía: ¿más resultados o trato justo? *Trayectorias: revista de ciencias sociales de la Universidad Nacional de Nuevo León*, (50), 3-28.

Caballero, A. (coord.) (2008), *Protocolo de actuación sanitaria en mujeres víctimas de malos tratos*. Consejería de Sanidad Castilla La Mancha. Dirección de Salud Pública y Participación.

Cámara, P. S. (2019). La declaración de la víctima de violencia de género en sede policial y sus consecuencias procesales. *Diario La Ley*, (9371), 3.

Cano, I. (2003). La policía y su evaluación. Propuestas para la construcción de indicadores de evaluación en el trabajo policial. Centro de Estudios para el Desarrollo, Área Seguridad Ciudadana, Santiago de Chile, en línea: [www.policiaisociedad.org](http://www.policiaisociedad.org).

Carrington, K., Guala, N., Puyol, M. V. y Sozzo, M. (2020). How women's police stations empower women, widen access to justice and prevent gender violence. *International Journal for Crime, Justice and Social Democracy*, 9(1), 42-67.

Castillejo, R. y Alonso, C. (2018). Una lectura restaurativa acerca de los "códigos éticos" de la policía: mucho más que mediación policial. *Iuris Tantum Revista Boliviana de Derecho*, (25), 446-472.

CCC (s. f.) Community policing Fachsheet, en línea: [www.cuttingcrimeimpact.eu](http://www.cuttingcrimeimpact.eu).

Cendra, J., Recio, M. y Martorell, A. (2016). Victims with intellectual disabilities through the Spanish criminal justice system. *New Journal of European Criminal Law*, 7(1), 76-99.

Centro de Psicotraumatología de Finlandia (s. f.) <https://www.hdl.fi/en/support-and-action/immigrants/rehabilitation-for-torture-victims/>

Cerezo Domínguez, A. I. (2010). *El protagonismo de las víctimas en la elaboración de las leyes penales*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Chandek, M. y Porter, C. (1998). The efficacy of expectancy disconfirmation in explaining crime victim satisfaction with the police. *Police Quarterly*, 1(4), 21-40.

Cheng, T. (2020). Input without influence: The silence and scripts of police and community relations. *Social Problems*, 67(1), 171-189.

Clemente, M. y Padilla-Racero, D. (2020). The effects of the justice system on mental health. *Psychiatry. Psychology and Law*, 1-15.

Comisión Europea (2011). European Commission press release of 18 May 2011, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-11-585\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-11-585_en.htm).

Comisión Europea (2013), DG Justice Guidance Document related to the transposition and implementation of the Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA

([http://ec.europa.eu/justice/criminal/files/victims/guidance\\_victims\\_rights\\_directive\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/criminal/files/victims/guidance_victims_rights_directive_en.pdf)).

Comisión Europea (2020). Report from the Commission to the European parliament and the Council on the implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA. Brussels, 11.5.2020 COM(2020) 188 final.

Committee on Civil Liberties, Justice and Home Affairs Committee on Women's Rights and Gender Equality (2018). Report on the implementation of Directive 2012/29/EU establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime (2016/2328(INI)).

Conrad, D. (2011), Trauma secundario y profesionales de ayuda: entendiendo su impacto y tomando medidas para su prevención. *The Link*, 20(2), 1-5.

Cordner, G. (2020). *Evidence-based policing in 45 small bytes*. Washington: National Institute of Justice.

Corrigan, F. M., Fisher, J. J. y Nutt, D. J. (2011). Autonomic dysregulation and the window of tolerance model of the effects of complex emotional trauma. *Journal of Psychopharmacology*, 25(1), 17-25.

Coscollola, M. A., Fernández, M. R., Guil, C., Hernández, J. y Riva, M. (2016). *El impacto del estatuto de la víctima del delito en el proceso penal*. Barcelona: Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada.

Couselo, G. J. (1999). El papel de la policía en una sociedad democrática. *Reis*, 199-220.

Curtis, L. (1974). *Criminal violence: National patterns and behaviour*. Lexington: Heath & Co.

Daems, T. (2020) ¿Tienen las sociedades las víctimas que se merecen?, *InDret*, 2: 1-22.

Davies, P., Francis, P. y Jupp, V. (1999). *Invisible crimes: Their victims and their regulation*. Nueva York: St. Martin's Press.

Daza Bonachela, M. (2015), Valoración del nuevo estatuto de la víctima. Ponencia presentada en "Miradas victimológicas sobre el nuevo Código penal y el Estatuto de la Víctima", V Encuentro Victimológico en Homenaje al Prof. Dr. Dr. h. c. Antonio Beristain, Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutua, Donostia/San Sebastián, 19 de noviembre de 2015.

De la Cuesta Arzamendi, J. L. y Varona Martínez, G. (2015). Aportaciones profesionales de las personas formadas en criminología en relación con el estatuto de las víctimas. En F. Miró et al. (Eds.) *Crimen, Oportunidad y Vida Diaria. Libro homenaje al Profesor Dr. Marcus Felson* (pp. 595-612). Madrid: Dykinson.

Delgado, J. (2019). *Guía comentada de las Reglas de Brasilia. Comentarios a las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad*. Madrid: Eurosocial.

de Vicente, C. y Varona, G. M. V. (Eds.). (2018). *¿Es posible una justicia orientada a la persona?: Retos que plantea el proceso penal tras la aprobación del Estatuto de la víctima del delito*. Bilbao: Universidad de Deusto.

Dolz, P. O. (2018). Elena Palacios. “No tenemos coordinación para proteger a las víctimas”, *El País*, 24 de noviembre, p. 25.

Domínguez, Fernández, G. (2018). Derechos y medidas aportadas por el Estatuto de la víctima del delito, *La Ley*, 9.168, Sección Tribuna, 2 de abril de 2018.

Donnelly, S. C. (1995). *Human rights and the police*. Estrasburgo: Consejo de Europa.

Dubber, M. D. (2002), *Victims in The War On Crime. The Use and Abuse Of Victims' Rights*. Nueva York: New York University Press.

Dussich, J. (2006). Victimology. Past, present and future. 131st International senior seminar visiting experts' papers. Resource material series, 70: 116-129, accesible en [https://www.unafei.or.jp/publications/pdf/RS\\_No70/No70\\_12VE\\_Dussich.pdf](https://www.unafei.or.jp/publications/pdf/RS_No70/No70_12VE_Dussich.pdf).

Echeburúa, Enrique. (2004). *Superar un trauma. Tratamiento de las víctimas de delitos violentos*. Madrid: Pirámide.

Echeburúa, E., Baca, E. y Tamarit, J. M. (2006). *Manual de victimología*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Echeburúa, E. y Cruz, M. S. (2015). De ser víctimas a dejar de serlo: un largo proceso. *Revista de Victimología/Journal of Victimology*, (1), 83-96.

Echeburúa E. y de Corral P. (2005). ¿Cómo evaluar las lesiones psíquicas y las secuelas emocionales en las víctimas de delitos violentos? *Revista Psicopatología Clínica, Legal y Forense*, 5, 57-73.

Ehret, S. (2020). Making meaning of justice ideals for intimate partner violence: Reflections on restorative justice. *The British Journal of Criminology*, 60(3), 722-741.

Elbers, N., Meijer, S., Becx, I., Schijns, A. J. J. G. y Akkermans, A. (2020). The role of victims' lawyers in criminal proceedings in the Netherlands. *European Journal of Criminology*.

Ellenberger, H. 1955. Relations psychologiques entre le criminel et la victime. *Revue Internationale de Criminologie et de Police Technique*, 757-790.

Elliott, I., Thomas, S. y Ogloff, J. (2012). Procedural justice in contacts with the police: The perspective of victims of crime. *Police Practice and Research: An International Journal*, 13(5), 437-449.

End FGM (2015). *Directive 2012/29/EU establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime. QUESTIONS AND ANSWERS. On the rights to support and protect victims of gender-based violence, including women affected by female genital mutilation*. Bruselas: End FGM.

European Parliamentary Research Service (2017). *The victim's rights Directive 2012/29/EU. European implementation assessment*. Estrasburgo: Parlamento Europeo..

European Union Agency for Fundamental Rights (FRA). (2014), *Violence against women: An EU-Wide Survey. Main results*. Viena: FRA.

European Union Agency for Fundamental Rights (FRA). (2015a). *Victims of crime in the EU: The extent and nature of support for victims*. Viena: FRA.

European Union Agency for Fundamental Rights (FRA). (2015b), *Handbook on European Law Relating to the Rights of the Child*. Viena: FRA.

Eurostat (s.f.). Police officers per 100,000 inhabitants, <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/-/DDN-20190104-1?inheritRedirect=true&redirect=%2Feurostat%2Fweb%2Fcrime%2Fpublications>.

EVVI (Evaluation of Victims) (2015): <http://www.justice.gouv.fr/aide-aux-victimes-10044/un-guide-pour-levaluation-des-victimes-28155.html>.

Fattah, E. (2000). Victimology: Past, present and future. *Criminologie*, 33(1), 17-46.

Fattah, E. A. (1971). *La victime est-elle coupable?* Montreal: Presses de l'Université de Montréal.

Fattah, E. A. (2019). *Victimology. A discipline in transition*. Torrazza Piemonte: Amazon.

Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras (2019). *Guía básica prevención de riesgos laborales en la policía local*. Madrid: Federación de Servicios a la Ciudadanía de Comisiones Obreras.

Fernández, M. (1994). La Policía Local ante una nueva cultura profesional. *Cuadernos de trabajo social*, 7, 165-178.

Fernández-Gallardo, J. A. (2015). Análisis crítico del estatuto de la víctima del delito. *Revista Aranzadi de Derecho y Proceso Penal*, 40, 49-86.

Fineman M. A. (2013). Equality, autonomy, and the vulnerable subject in law and politics. En M. A. Fineman y A. Grear (Eds.), *Vulnerability: Reflections on a new ethical foundation for law and politics* (pp. 25-40). Aldershot: Ashgate.

Fingley, C. (Coord.) (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Nueva York: Brunner/Mazel.

Florence, C., Shepard, J., Brennan, I y Simon, T. (2014). An Economic evaluation of anonymised information sharing in a partnership between health services, police and local government for preventing violence-related injury. *Injury Prevention*, 20, 108-114.

Fuller, G. (2015). *The database of victimisation experiences. AIC Reports. Technical and background paper 60*. Canberra: Australian Government. Australian Institute of Criminology.

Fundamental Rights Agency (FRA) (2019a). *Victims' rights as standards of criminal justice – Justice for victims of violent crime. Part I*. Luxemburgo: FRA.

Fundamental Rights Agency (FRA) (2019b). *Proceedings that do justice – Justice for victims of violent crime. Part II*. Luxemburgo: FRA.

Fundamental Rights Agency (FRA) (2019c). *Sanctions that do justice – Justice for victims of violent crime. Part III*. Luxemburgo: FRA.

Fundamental Rights Agency (FRA) (2019d). *Women as victims of partner violence – Justice for victims of violent crime. Part IV*. Luxemburgo: FRA.

Furstenberg, F. y Wellford, C. (1973). Calling the police: The evaluation of police service. *Law & Society Review*, 7, 393-406.

Gal, T. (2011). *Child victims and restorative justice. A needs-rights model*. Nueva York: Oxford University Press.

Gallardo, M. A. (2006). *Ética y deontología policial, policiología y metapolicología*. Madrid: Departamento de Filosofía del Derecho, Moral y Política II Ética y Sociología Facultad de Filosofía Universidad Complutense de Madrid.

García Mercader, E. (2017). Derecho de la policía en la intervención con víctimas de delitos en España. *Revista de la Facultad de Derecho de México*, 67(269), 723-754.

García Rodríguez, J. M. (2015). Buenas prácticas para la protección y asistencia a las víctimas en el sistema de justicia penal. *Boletín del Ministerio de Justicia*, 2.174, 2-52.

García, S., Fernández, C. y Mendiola, I. (2020). El giro preventivo de lo policial. Presentación. *Crítica Penal y Poder*, (19).

García-Martín, R. y Morentin, B. (2020). Valoración forense integral del maltrato infantil intrafamiliar. *Revista Española de Medicina Legal*, 46(1), 28-40.

Gatti, G. (2016). El misterioso encanto de las víctimas. *Revista de estudios sociales*, (56), 117-120.

Gau, J. M. (2011). The convergent and discriminant validity of procedural justice and police legitimacy: An empirical test of core theoretical propositions. *Journal of Criminal Justice*, 39, 489-498.

Gil Márquez, T. (1999). *Modelo policial y forma de Estado en España*. Barcelona: Atelier.

Gill C., Weisburd, D., Telep, C. W., Vitter, Z., & Bennett, T. (2014). Community-oriented policing to reduce crime, disorder and fear and increase satisfaction and legitimacy among citizens: A systematic review. *Journal of Experimental Criminology*, 10, 399-428.

Goldstein, H. (1990). *Problem-oriented policing*. New York, NY: McGraw-Hill.

González, J. L. y Alemany, A. (2017): *Guía de intervención policial con personas con discapacidad intelectual*. Madrid: Ministerio del Interior. Gobierno de España y Fundación A LA PAR.



González, J.L., y Garrido, M.J. (2015). Satisfacción de las víctimas de violencia de género con la actuación policial en España. Validación del Sistema VioGen, *Anuario de Psicología Jurídica*, 29.

Greenberg, M. S. y Beach, S. R. (2004). Property crime victims' decision to notify the police: Social, cognitive, and affective determinants. *Law and Human Behavior*, 28, 177-186.

Greene, J. R. (2018). Rethinking police evaluation research: Balancing “Zen” with the “art of motorcycle maintenance”. *Justice evaluation journal*, 1(1), 32-58.

Greene, J. R. y Klockars, C. B. (1991). What police do. En C. Klockars, y S. Mastrofski (Eds.). *Thinking about police: Contemporary readings*. Nueva York, NY: McGraw-Hill.

Greenwood, D. (2007). Relational care: Learning to look beyond intentionality to the ‘non-intentional’ in caring relationship. *Nurs Philos*, 8(4), 223-232.

Groenhuijsen, M. (2015). Protection of crime victims by legal means: International and European law and policy. *TEMIDA*, 18(1), 3-29.

Guerra Vio, C. y Noemí Pereda Beltrán (2015). Estrés traumático secundario en psicólogos que atienden a niños y niñas víctimas de malos tratos y abuso sexual: Un estudio exploratorio. *Anuario de Psicología*, 45(2), 177-188.

Guillén Lasierra, F. (2015). Modelos de policía y seguridad. Tesis doctoral defendida en la Universitat Autònoma de Barcelona.

Guillén Lasierra, F. (2019). *Desencuentros entre la policía y el público: factores de riesgo y estrategias de gestión*. Barcelona: Bosch.

Guillén-Lasierra, F. (2020a). La falacia de la seguridad objetiva y sus consecuencias. *International E-journal of Criminal Sciences*, (15).

Guillen, F. (2020b). Policing during Covid-19: An unprecedented emergency, 17 de abril, <https://www.cuttingcrimeimpact.eu/news-events/news/policing-during-covid-19-an-unprecedented-emergency/>.

- Hargrave, P. (2019). *Victims' voices: The justice needs and experiences of New Zealand serious crime victims*. Victim Support.
- Healy, D. (2019). *Exploring victims' interactions with the criminal justice system: A literature review*. Dublín: Department of Justice and Equality.
- Hengehold, L. (2000). Remapping the event: Institutional discourses and the trauma of rape. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 26(1), 189-214.
- Hernández, P. David Gangsei y David Engstrom (2007). Vicarious resilience: A new concept in work with those who survive trauma. *Family Process*, 46(2), 229-241.
- Hernández-Anzora, M. y Murcia, W. (2016). Análisis sobre los cuerpos de agentes municipales y su rol en la seguridad pública. *Revista Policía y Seguridad Pública*, 1, 83-126.
- Herrera Moreno, M. (1996). *La hora de la víctima. Compendio de Victimología*. Madrid: Edersa.
- Herrera Moreno, M. (2014). ¿Quién teme a la victimidad? El debate identitario en Victimología. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, (12), 343-404.
- Herrera Moreno, M. (Dir.). (2018). *La víctima en sus espejos. Variaciones sobre víctima y cultura*. Barcelona: Bosch.
- Herrero Alonso, M. C., Garrido, E. y Durán, R. (2001). La psicología social de la justicia procedimental en la justicia restaurada: revisión y propuesta de un nuevo planteamiento de investigación. En Josep M. Tamarit (Coord.), *Estudios de Victimología: Actas del I Congreso español de Victimología* (pp. 245-260). Valencia: Tirant lo Blanch.
- Herrero, J. M. (2018). Víctimas y Ertzaintza: Presente y futuro. En de Vicente, C. y Varona, G. M. V. (Eds.). (2018). *¿Es posible una justicia orientada a la persona?: Retos que plantea el proceso penal tras la aprobación del Estatuto de la víctima del delito* (pp. 129-160). Bilbao: Universidad de Deusto.
- Heuer, L., Penrod, S. y Kattan, A. (2007). The role of societal benefits and fairness concerns among decision makers and decision recipients. *Law and Human Behavior*, 31(6), 573-610.

HEUNI (The European Institute for Crime Prevention and Control) (2019). *Handbook on counselling asylum seeking and refugee women victims of gender-based violence*, accesible en [heuni.education/ccm\\_gbv\\_outcomes#rec127365580](http://heuni.education/ccm_gbv_outcomes#rec127365580).

Holder, R. (2018). *Just interests. Victims, citizens and potential for justice*. Cheltenham: Edward Elgar.

Holder, R. L. y Kirchengast, T. (2020) Crime victims' rights commissioners: public interest entities in a regulatory regime. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, doi [10.1080/01924036.2020.1719527](https://doi.org/10.1080/01924036.2020.1719527).

Holgado. M. (2014). Avanzando hacia un trato profesional y humano con las víctimas por parte del personal de la Ertzaintza: Una propuesta de formación adaptada a la Directiva 29/2012/UE. Trabajo final del Posgrado Asistencia a Víctimas de Experiencias Traumáticas (UPV/EHU).

Hollywood, J. S., Lauland, A., Woods, D., McKay, K. N. y Zhang, Y. (2018). *Better policing toolkit*. Santa Monica, CA: RAND Corporation.

Holmberg, L. et al. (2020) Victims' rights: serving victims or the criminal justice system? An empirical study on victims of violent crime and their experiences with the Danish police. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, doi: [10.1080/01924036.2020.1719525](https://doi.org/10.1080/01924036.2020.1719525).

Hudnall, B. (2005). *The ProQOL Manual*, accesible en <http://www.compassionfatigue.org/pages/ProQOLManualOct05.pdf>.

Huggard, P. (2013). A systematic review of the measurement of compassion fatigue, vicarious trauma, and secondary traumatic stress in physicians. *Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*, 1, 37-44.

Igual Garrido, C., (2015). Actuación de la Guardia Civil ante la violencia de género, *Cuadernos de la Guardia Civil*, accesible en: <http://www.interior.gob.es/documents/642012/4920911/Actuaci%C3%B3n+de+la+Guardia+Civil+ante+la+Violencia+de+G%C3%A9nero.pdf/1b0ba44c-b3cf-4a67-a051-f696fc04d8e9>.

International Organization for Migration (2017). *IML information note on access to justice: A migrant's right*. Ginebra: IOM.

Ittelson, W. H. (1978). Environmental perception and urban experience. *Environment and behavior*, 10(2), 193-213.

Jar Couselo, G. (1995). *Modelos comparados de policía*. Madrid: Dykinson.

Joh, E. E. (2014). Policing by the numbers: Big data and the Fourth amendment. *Washington Law Review*, 89 (1), 35-68

Joinson, C. (1992). Coping with compassion fatigue. *Nursing*, 22(4), 116-120.

Jonathan-Zamir, T., Mastrofski, S. D. y Moyal, S. (2015). Measuring procedural justice in police-citizen encounters. *Justice Quarterly*, 32, 845-871.

Jordan, J. (2017). Policía, mediación y gestión de conflictos. *Institut de Ciències Polítiques Working Papers* 347: 1-40.

Jurado, J. (2019). Evaluación de la aplicación de la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, en el ámbito de la Guardia Municipal de Donostia/San-Sebastián. Trabajo de Fin de Grado en Criminología. UPV/EHU.

Justel, M. (1982). Imagen pública de la policía. *Reis*, (18), 85-111.

Kailemia, M. (2019). Problem-oriented policing of transnational environmental crimes: a social harms approach. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, 43(2), 145-158.

Karmen, A. (2013). *Crime victims. An introduction to Victimology*. Belmont: Wadsworth.

Khilnani, S. (2015). Minimizing compassion fatigue, Avoid burnout and reignite your passion. *CorrectCare. The Magazine of the National Commission on Correctional Health Care*, 29(2), 10-13.

Kirchhoff, G. F. (2006). Perspectives on Victimology. The science, the historical context, the present. *Kiyo, Journal of the Tokiwa University Mito*, 1.

La Strada International and Animus Association Foundation (2018). *Working paper: victims' needs assessment*. La Strada International and Animus Association Foundation.

La Vigne, N. G., Fontaine, J., Dwivedi, A. y Center, J. P. (2017). *How do people in high-crime, low-income communities view the police?* Washington, DC: Urban Institute.

Lardy, S. et al. (2017). *La structuration de la politique publique d'aide aux victimes*. París: Inspection Générale des Services Judiciaires.

Laxminarayan, M. (2013). Interactional justice, coping and the legal system: Needs of vulnerable victims. *International Review of Victimology*, 19(2), 145-158.

Laxminarayan, M. (2015). Enhancing trust in the legal system through victims' rights mechanisms. *International Review of Victimology*, 21(3), 273-286.

Levin, B. (1999). Hate crimes: Worse by definition. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 15(1), 6-21.

Liagre, F. y Verleysen, C. (2016). *Preventing secondary victimization policies & practices*. Bruselas: European Crime Prevention Network (EUCPN).

Lilja, I., Kervinen, E., Lietonen, A., Ollus, N., Viuhko, M. y Jokinen, S. (2020). *Unseen victims. Why refugee women victims of gender-based violence do not receive assistance in the EU*. Helsinki: European Institute for Crime Prevention and Control, affiliated with the United Nations.

Lima Malvido, M. de la L. (2015). *Políticas públicas en la atención a víctimas. Una propuesta metodológica*. México: INACIPE.

Loader, I. (1997). Policing and the social: Questions of symbolic power. *British Journal of Sociology*, 48(1), 1-18.

Lonsway, K. A., Welch, S., & Fitzgerald, L. F. (2001). Police training in sexual assault response: Process, outcomes, and elements of change. *Criminal justice and behavior*, 28(6), 695-730.

López-García, G. (2020). Vigilar y castigar: el papel de militares, policías y guardias civiles en la comunicación de la crisis del Covid-19 en España. *El Profesional de la Información*, 29(3).

Lumsden, k. and Goode, J. (2017). Public criminology, reflexivity and the enterprise university: experiences of research, knowledge transfer, and co-option with police forces. *Theoretical Criminology*, 22 (2), pp. 243-257.

Lussier, A., Wemmers, J.-A. y Cyr, K. (2016). Polyvictimization: What is it and how does it affect intervention? *Research in Brief. Victims Justice Network*, October, accesible en [https://crcvc.ca/wp-content/uploads/2018/09/RIB\\_polyvictimisation\\_Final\\_ANG2.pdf](https://crcvc.ca/wp-content/uploads/2018/09/RIB_polyvictimisation_Final_ANG2.pdf).

Madrid, A. (2014). Palabras que piensan: ¿soy ‘vulnerable’ o me ‘vulneran’?, accesible en <http://mientrastanto.org/boletin-129/notas/palabras-que-piensan-soy-vulnerable-o-me-vulneran#sthash.Vs6I6tLB.dpuf>.

Maizener, L. et al. (2015). *EVVI (Evaluation of victims)*. París: Ministerio de Justicia.

Manning, P. K. (2010). *Democratic policing in a changing world*. Boulder, CO: Paradigm.

Manzanero, A.L. y Recio, M. (2012). El recuerdo de hechos traumáticos: exactitud, tipos y características. *Cuadernos de Medicina Forense*, 18(1), 19-25.

Marder, I. D. (2020). Institutionalising restorative justice in the police: key findings from a study of two English police forces. *Contemporary Justice Review*, 1-27.

Martín, D. (2019). *Intercultural Cities. Manual on community policing*. Estrasburgo: Council of Europe.

Martin, L. (2002). *Organizational culture: Mapping the terrain*. Londres: Sage.

Martín Fernández, M. (1994). *Mujeres policía*. Madrid: CIS.

Martín Pastor, J. (2019). El régimen de remisión por la policía judicial a los juzgados y al Ministerio Fiscal de los atestados relativos a delitos sin autor conocido. *Revista General de Derecho Procesal*, 49.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human needs. *Psychological Review*, 50, 370-396.

Mathieu, F. (2012). *The compassion fatigue workbook: Creative tools for transforming compassion fatigue and vicarious traumatization*. Londres: Routledge.

Matthews, R. (2020). New times, new crimes: Notes on the depillarization of the criminal justice system. *Critical Criminology*, 1-18.

Mayfield, K. (2016). The issues and challenges surrounding interpreter-assisted investigative interviews of victims and witnesses (Unpublished master's dissertation). Londres: London Metropolitan University, accessible en <http://library.college.police.uk/docs/theses/Mayfield-2016.pdf>.

Mayor Irabien, J. (2014). Victimización indirecta en agentes de la Ertzaintza. Un estudio exploratorio en la Comisaría de Rentería. Academia de Policía y Emergencias de Arkaute.

Mazerolle, L. et al. (2014). *Procedural justice and legitimacy in policing*. Nueva York: Springer.

Mazerolle, L., Bennett, S., Davis, J., Sargeant, E. y Manning, M. (2013). Procedural justice and police legitimacy: A systematic review of the research evidence. *Journal of experimental criminology*, 9(3), 245-274.

McAra, L. (2017). Can criminologists change the world? Critical reflections on the politics, performance and effects of criminal justice. *British Journal of Criminology*, 57(4), 767-788.

McCann, I. L. y Pearlmann, L. A. (1990). Vicarious traumatization: A framework for understanding the psychological effects of working with victims. *Journal of Traumatic Stress*, 3, 131-149.

McCarthy, M., Porter, L., Townsley, M. y Alpert, G. (2020). The role of social distance in the relationship between police-community engagement and police coercion. *Policing and Society*, 1-20.

McCold, P. y Wachtel, B. (2012). *Restorative policing experiment: The Bethlehem Pennsylvania police family group conferencing project*. Eugene: Wipf and Stock Publishers.

McDonald, M. (2012). *Know your rights on the victims' Directive*. Dublín: Justicia. European Rights Network.

Medina, J. (2003). Inseguridad ciudadana, miedo al delito y policía en España. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 5(3), 31-32.

Mendelsohn, B. (1937). Methods to be used by counsel for the defense in the researches made into the personality of the criminal. *Revue de Droit Penal et de Criminologie*, August-October.

Mendelsohn, B. (1956). Une nouvelle branche de la science bio-psycho-sociale, la victimologie. *Etudes Internationales de Psycho-Sociologie Criminelle*, July-September.

Milquet, J. (2019). Strengthening victims' rights: From compensation to reparation. For a new EU Victims' rights strategy 2020-2025. Report to the President of the European Commission.

Ministerio de Justicia (2017). *Guía de recomendaciones para las oficinas de asistencia a las víctimas en el ámbito de la atención a las víctimas del delito en la infancia y la adolescencia*. Madrid: Ministerio de Justicia.

Ministerio de Justicia (2018). *I Informe sobre la evaluación periódica del sistema de atención a las víctimas del delito (2017)*. Madrid: Ministerio de Justicia.

Ministerio del Interior (s.f.). *Protocolo de actuación de las fuerzas y cuerpos de seguridad para los delitos de odio y conductas que vulneran las normas legales sobre discriminación*. Madrid: Ministerio del Interior, accesible en <http://www.interior.gob.es/documents/642012/3479677/PROTOCOLO+ACTUACION/99ef64e5-e062-4634-8e58-503a3039761b>.

Miragoli, S., Camisasca, E. y Di Blasio, P. (2017). Narrative fragmentation in child sexual abuse: The role of age and post-traumatic stress disorder. *Child abuse & neglect*, 73, 106-114.

Monjardet, D. (1996). *Ça que fait la police. Sociologie de la force publique*. París: La Découverte.

Monteoliva-García, E. (2020). Interpreting or other forms of language support?: Experiences and decision-making among response and community police officers in Scotland. *Translation & Interpreting, The*, 12(1), 37.



Moreno, A. (2013). La ética de la vulnerabilidad de Corine Pelluchon. *Dáimon, Revista Internacional de Filosofía* 58: 171-178.

Moreno-Jiménez, B., M. E. Morante, A. Rodríguez y E. Garrosa (2004). Fatiga por compasión o estrés traumático secundario. Nuevas formulaciones para un viejo problema. *Psicología Conductual*, 12, 215-231.

Morillas, D., Patró, R. M. y Aguilar, M. (2011). *Victimología: Un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización*. Madrid: Dykinson.

Murdoch, J. y Roche, R. (2013). *The European Convention on Human Rights and policing. A handbook for police officers and other law enforcement officials*. Estrasburgo: Consejo de Europa.

Naciones Unidas (1999). *Manual de Justicia sobre el uso y aplicación de los principios básicos de justicia para víctimas de delito y abuso de poder*. Nueva York: Naciones Unidas, accesible en <http://www.worldsocietyofvictimology.org/wp-content/uploads/2014/12/Handbook-on-Justice-Sp.pdf>.

Naciones Unidas (2020). Fourteenth United Nations Congress on Crime Prevention and Criminal Justice Kyoto, Japan, 20-27 April 2020. A/CONF.234/PM.1, accesible en <https://undocs.org/A/CONF.234/PM.1>.

Nalla; M. K. y Gurinskaya, A. (2020) Introduction to the special issue: *legitimacy and procedural justice issues in criminal justice*. *Intenational Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, 44(1-2), 3-5.

National Officer Safety Initiatives. (2018). *Preventing suicide among law enforcement officers: An issue brief*. Washington: US Department of Justice.

Navarro Olasagasti, N. (2007). *Aspectos psicológicos básicos de la atención a las víctimas por parte de los Cuerpos de Seguridad*. Bilbao: Arco.

Navarro, J. (2018). Algunos aspectos básicos en la intervención con víctimas de violencia en las relaciones íntimas. *Mosaico: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Terapia Familiar*, 69, 80-88.

Navarro Villanueva, C. (2020). La implantación de una “child-friendly” justice en el sistema de enjuiciamiento penal en España. *Boletín Criminológico*, 190, 1-29.

Neild, R. (1998). *Policía Comunitaria*. Washington: WOLA, accesible en <https://www.wola.org/sites/default/files/downloadable/Citizen%20Security/past/community%20policing%20formatted--sp.pdf>.

Normandeau, A. (1968). *Trends and patterns in crimes of robbery*. Tesis doctoral. Filadelfia: University of Pennsylvania.

O'Neil, M. y Fyfe, N. R. (2017). Plural policing in Europe: relationships and governance in contemporary security systems. *Policing and Society*, 27(1), 1-5.

O'Brien, T. C. y Tyler, T. R. (2019). Rebuilding trust between police & communities through procedural justice & reconciliation. *Behavioral Science & Policy*, 5(1), 34-50.

OCU (Organización de Consumidores y Usuarios) (2019) OCU (2019, 20 agosto) El 76% de los españoles cree que la presencia policial en su barrio es insuficiente, según OCU, accesible en <https://www.ocu.org/organizacion/prensa/notas-de-prensa/2019/encuestacuerposeguridad200819>.

Oliveira, T. R., Jackson, J., Bradford, B. y Murphy, K. (2020). Are trustworthiness and legitimacy 'hard to win and easy to lose'? A longitudinal test of the asymmetry thesis of police-citizen contact, accesible en <https://osf.io/preprints/socarxiv/adhbm/>.

Orbegozo, I. (2020). *La trata de personas con fines de explotación sexual en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Informe de investigación*. Vitoria/Gasteiz: Ararteko.

Organización Mundial de la Salud (OMS) (2014), *Global Status Report on Violence Prevention*. Ginebra: OMS.

Palacios Cerezales, D. (2005). Policía, opacidad y ciencias sociales. *Política y sociedad*, 42(3), 7-13.

Palmer, R. (2020). Pandemic policing needs to be done with the public's trust, not confusion, *The Conversation*, 8 abril 2020.

Payne, B., Hobson, J., & Lynch, K. (2020). 'We just want to be treated with respect!': Using restorative approaches and the dramatic arts to build positive relationships between the police and young people. *Youth Justice*.

Pelluchon, C. (2015). *Elementos para una ética de la vulnerabilidad. Los hombres, los animales, la naturaleza*. Bogotá: Universidad Javeriana, Universidad del Bosque.

Pemberton, A., Aarten, P. G. y Mulder, E. (2019). Stories as property: Narrative ownership as a key concept in victims' experiences with criminal justice. *Criminology & Criminal Justice*, 19(4), 404-420.

Pereda, N. (2013). La Victimología en el contexto de ciencias de la salud. En N. Pereda y J. M. Tamarit *Victimología teórica y aplicada* (pp. 39-58). Barcelona: Huygens.

Pereda, N. y Tamarit, J. M. (2013). *Victimología teórica y aplicada*. Barcelona: Huygens.

Peréz Rivas, N. (2014). Los derechos de las víctimas en la Unión Europea. Análisis de la Directiva 2012/29/UE. *Boletín CeDe UsC, febrero*, 1-10.

Peters, T. (1990). La policía y las víctimas del delito. En A. Beristain y J. L. de la Cuesta (dirs.) *Victimología: VIII Cursos de Verano en San Sebastián/VIII Udako Ikastaroak Donostian* (pp. 27-51). Donostia/San Sebastián: UPV/EHU.

Peters, T. (2009). Discurso del Profesor Tony Peters en el Acto solemne de su investidura como Doctor Honoris Causa por la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, 4 de marzo de 2009, Donostia/San Sebastián. UPV/EHU.

Petherick, W. y Ferguson, C. (2014). Forensic victimology. En *Applied Crime Analysis: A Social Science Approach to Understanding Crime, Criminals, and Victims* (pp. 62-80). Elsevier.

PICUM (Platform for international cooperation on undocumented migrants) (2015). *Guide to the EU Victims' Directive: Advancing access to protection, services and justice for undocumented migrants*. Bruselas: PICUM.

Pignol, P. y Galinand, G. (2016). Fifteen years consultation experience specialized in Victimology at Guillaume Regnier Hospital Center in Rennes. *Information Psychiatrique*, 92(2), 151-162.

Pinto, M. (2020). Historical trends of human rights gone criminal. *LSE Legal Studies Working Paper* No. 4/2020.

Pittman, D. J. y Handy, W. (1964). Patterns in criminal aggravated assault. *Journal of Criminal Law, Criminology and Police Science*, 55(1), 462-469.

Policía Local de A Coruña (2016). Manual de procedimiento de atención a los delitos de odio y otros incidentes discriminatorios. A Coruña: Policía local, accesible en <https://www.coruna.gal/descarga/1453609026174/Programa-de-Atencion-a-Delitos-de-Odio.pdf>.

Policía Nacional (2014). El 87% de los ciudadanos que han acudido a una comisaría están muy satisfechos con el servicio prestado por la Policía Nacional, nota de prensa accesible en [https://www.policia.es/prensa/20140223\\_1.html](https://www.policia.es/prensa/20140223_1.html).

Pomares, C. (2019). La policía local como policía judicial: estado de la cuestión. En *Libro blanco de la prevención y seguridad local valenciana: Conclusiones y propuestas del Congreso Valenciano de Seguridad Local: la prevención del siglo XXI, celebrado en Benidorm del 16 al 18 de noviembre de 2018* (pp. 84-97). Valencia: Agència Valenciana de Seguretat i Resposta a les Emergències.

Ponic, P., Varcoe, C. y Smutylo, T. (2018). Department of Justice, Canada. Trauma- (and violence-) informed approaches to supporting victims of violence: Policy and practice considerations, accesible en <https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cjpp/victim/rd9-rr9/p2.html>.

Pryce, D. K. (2018). Does procedural justice influence general satisfaction with police? A study from a hard-to-reach population of immigrants in the United States. *Journal of Crime and Justice*, 41, 31-48.

Pugach, D., Peleg, A. y Ronel, N. (2018). Lingual injury: Crime victims between the criminal justice system and the media. *International Review of Victimology*, 24(1), 3-23.

Raldúa, E. V. (1996). Cambios en la imagen pública de la policía (1980-1995) y situación actual. *Reis*, 327-341.

Ramírez, J. D., Pérez, J. y Lanne-Lenne, L. (2019). Lectura fácil y lenguaje claro del acceso a la información al derecho a comprender. *Cuadernos de la Guardia Civil: Revista de seguridad pública*, 58, 91-107.

Ratcliffe, J. H. (2015). Towards an index for harm-focused policing. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 9 (2), 164-182.

Recasens, A. (1996). La seguridad y el modelo policial español. En *VII Seminario Duque de Ahumada, Seguridad y Estado Autónomo*. Madrid: Ministerio de Justicia e Interior.

Reed, M. D., Dabney, D. A., Tapp, S. N. y Ishoy, G. A. (2020). Tense relationships between homicide co-victims and detectives in the wake of murder. *Deviant behavior*, 41(5), 543-561.

Regidor, A. (2014). Protocolo de actuación policial con víctimas de violencia de género o doméstica. Trabajo de fin de Grado en Gestión de seguridad y emergencias. UPV/EHU.

Reicher, S. y Stott, C. (2020). Policing the coronavirus outbreak: Processes and prospects for collective disorder. *Policing: A Journal of Policy and Practice*, 1-5.

Reisyan, G. (2016). *Neuro-organizational Culture: A new approach to understanding human behavior and interaction in the workplace*. Nueva York: Springer.

Risan, P., Binder, P. E. y Milne, R. (2016). Regulating and coping with distress during police interviews of traumatized victims. *Psychological trauma: theory, research, practice, and policy*, 8(6), 736.

Robert, P. (1999). ¿Cómo concebir y construir el estudio del crimen? En *Estudios de Criminología II*, coordinado por L. Arroyo, J. Montañés y C. Rechea (pp. 329-340). Cuenca: Universidad de Castilla-La Mancha.

Rock, P. (1994). *Victimology*, Aldershot: Dartmouth.

Rodríguez Rodríguez, P. y A. Vilà y Mancebo (Coord.) (2014). *Modelo de atención integral y centrado en la persona. Teoría y práctica en ámbitos del envejecimiento y la discapacidad*. Madrid: Tecnos.

Rossetti, P. y Cumbo, E. (2020). *Victim's justice? What victims and witnesses really want from sentencing*. Londres: Victim Support.

Rubio Lara, P. A. (2008). *La víctima en la función policial*. Talavera de la Reina: Editorial de Estudios Victimales.

SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration) (2014). *SAMHSA's concept of trauma and guidance for a trauma-informed approach*. Rockville: SAMHSA.

Sánchez Milla, J.J., Sanz Bou, M., Apellaniz Gonzalez, A. y Pascual Izaola, A. (2001). Policía y estrés laboral. Estresares organizativos como causa de morbilidad psiquiátrica. *Revista de la Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública* 1, 4: 21-25.

Santos, T. y Jiménez, M. A. (2019). El miedo de las víctimas: diseccionando la criminología del control. *Utopía y praxis latinoamericana: Revista internacional de filosofía iberoamericana y teoría social*, (2), 133-153.

Scaglione, R., Condon, R. G. (1980). Determinants of attitudes toward city police. *Criminology*, 17, 485-494.

Schaap, D. (2020): Police trust-building strategies. A socio-institutional, comparative approach, *Policing and Society*, doi: 10.1080/10439463.2020.1726345.

Schafer, S. (1968). *The victim and his criminal*. Nueva York: Random House.

Schein, E. H. (1984). Coming to a new awareness of organizational culture. *Sloan Management Review*, 25(2), 3-16.

Schlosser, M. (2020). Community relations & community-oriented policing. En K. Papazoglou y D. M. Blumberg (Eds.) *POWER* (pp. 219-236). Academic Press.

Schnyder, U. et al. (2016). Culture-sensitive psychotraumatology. *European Journal of Psychotraumatology*, 7(1), 31179.

Segura, A., Pereda, N., Guilera, G., & Abad, J. (2016). Poly-victimization and psychopathology among Spanish adolescents in residential care. *Child abuse & neglect*, 55, 40-51.

Siegel, D. J. (1999). *The developing mind*. Nueva York: Guilford.

Siodmok, A. (2014). Welcome to the Policy Lab, accesible en <https://openpolicy.blog.gov.uk/2014/06/30/welcome-to-the-policy-lab/>.

Skogan, WG, & Frydl, K. (2004). *Fairness and effectiveness in policing: The evidence*. Washington, DC: National Academies Press.

Sleath, E. y Bull, R. (2012). Comparing rape victim and perpetrator blaming in a police officer sample: Differences between police officers with and without special training. *Criminal Justice and Behavior*, 39(5), 646-665.

Soletto, H. y Grané, A. (2018). El proceso penal, mecanismo ineficaz de compensación a la víctima: un estudio de campo. *Revista de Victimología/Journal of Victimology*, 8, 35-80.

Subramanian, S. (1998). *Human rights and police*. Hyderabad, India: Association for Advancement of Police and Sciences.

Sutherland, E. H. 1924. *Criminology*. Filadelfia: J. B. Lippincott Company.

SVV (Sociedad Vasca de Victimología) (s.f). <https://www.sociedadvascavictimologia.org/>

Tallón, F. García, E., Aguilar, A. y Becerra, J. (2020). La justicia según los datos. *Boletín Criminológico*, 20: 1-4.

Tamarit, J. M. (2013). Paradojas y patologías en la construcción social, política y jurídica de la victimidad. *InDret: Revista para el Análisis del Derecho*, 1, págs. 18-31 ([www.indret.com](http://www.indret.com)).

Tamarit, J. M. (Coord.) (2015). *El Estatuto de las víctimas de delitos. Comentarios a la Ley 4/2015*. Valencia: Tirant lo Blanch.

Tandon, N. (2007). Secondary victimization of children by the media: An analysis of perceptions of victims and journalists. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 2(2).

Taylor, A. (2003). Bringing 'complex terrorism' and 'corporate malfeasance' into a classification schema for disasters. *National Emergency* 17, 6.

- Terrill, W., Paoline, E. A. y Gau, J. M. (2016). Three pillars of police legitimacy: Procedural justice, use of force, and occupational culture. *The politics of policing: between force and legitimacy*, 21, 59-76.
- Tewksbury, R. y West, A. (2001). Crime victims satisfaction with police services: An assesment in one urban community. *Criminal Justice Studies*, 14(4), 271-285.
- Torrente, D. (1997). *La sociedad policial: Poder, trabajo y cultura en una organización local de policía*. Madrid: CIS.
- Travetto, C. et al. (2015). Agresiones hacia profesionales en el ámbito de la salud. *Pan American Journal of Public Health* 38(4), 307-315.
- Trespaderne, M. I. y Varona, G. (2016), Implicaciones del nuevo Estatuto de la víctima del delito en la atención sanitaria. De la justicia procedimental y la cultura organizacional. Texto inédito.
- Turner, H., Finkelhor, D. y Ormrod, R. (2010). Poly-victimization in a national sample of children and youth. *American Journal of Preventive Medicine*, 38 (3), 323-330.
- Turvey, B. E. (Ed.) (2013). *Forensic victimology: Examining violent crime victims in investigative and legal contexts*. Academic Press.
- Tyler, T. (1987). Procedural justice: Future directions. *Social Justice Research*, 1, 41-65.
- Tyler, T. R. (2004). Enhancing police legitimacy. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 593(1), 84-99.
- Tyler, T. R. (1990). *Why people obey the law*. Yale University Press.
- Tyler, T. R. y Folger, R. (1980). Distributional and procedural aspects of satisfaction with citizen-police encounters. *Basic and Applied Social Psychology*, 1, 281-292.
- Tyler, T. R. y Huo, Y. J. (2002). *Trust in the law: Encouraging public cooperation with the police and courts*. Russell Sage Foundation.
- Ubriz, J. (2019). Aplicación del Estatuto de la Víctima del delito de 2015 en la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián. Trabajo de Fin de Grado en Criminología. UPV/EHU.



- UNODC (2013). *Training manual on policing urban space*. Viena: UNODC.
- Valliere, V. N. (2020). *Understanding victims of interpersonal violence: A guide for investigators and prosecutors*. Nueva York: Routledge.
- Van Camp, T. y Wemmers, J. A. (2013). Victim satisfaction with restorative justice: More than simply procedural justice. *International Review of Victimology*, 19(2), 117-143.
- Van Craen, M. (2016). Understanding police officers' trust and trustworthy behavior: A work relations framework. *European Journal of Criminology* 13(2), 274-294.
- Van Dijk, T., van Musscher, P. y Versteegh, P. (2018). Doing what needs to be done, qualitative management and accountability. *The Open Journal of Criminology & Sociology*, 1, 11-32.
- Varona, G. (2010). *Programa de investigación sobre percepción de inseguridad y mapas de la criminalidad*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, accesible en línea.
- Varona, G. (2012a), Justicia procedimental, justicia terapéutica. En *Diccionario breve de justicia restaurativa. Una invitación interdisciplinar e introductoria a sus conceptos clave* (pp. 95-98). Saarbrücken: Editorial Académica Española.
- Varona, G. (2012b). *Análisis local de la seguridad desde la Criminología: Una auditoría de seguridad en Barakaldo*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco, accesible en línea.
- Varona, G. (2012c). Auditorías locales de seguridad: Urbanismo inclusivo y Victimología. La consideración de los resultados de las investigaciones criminológicas en las auditorías locales de seguridad para las mujeres. En *Urbanismo inclusivo. Las calles tienen género*. Vitoria-Gasteiz: Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes del Gobierno Vasco/Eusko Jaurlaritza.
- Varona, G. (2012d). *Análisis espacial de datos georreferenciales de interés criminológico en la C.A. de Euskadi*. Bilbao: UPV/EHU, accesible en línea.

Varona, G. (2013a). *Auditoría local de seguridad y políticas preventivas: Evaluación y propuestas criminológicas en el municipio de Irún (Gipuzkoa)*. Donostia-San Sebastián: Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, accesible en línea.

Varona, G. (2013b). *Estudio exploratorio sobre los efectos del uso policial de la videovigilancia en lugares públicos: Propuesta criminológica de un sistema de indicadores sobre su adecuación y proporcionalidad en materia de seguridad*. Donostia-San Sebastián: Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, accesible en línea.

Varona, G. (2015). Crónica del 15.º Simposio Internacional de Victimología (Perth, Australia, 5-9 de julio de 2015). *Revista de Victimología/ Journal of Victimology*, 2, 153-161.

Varona, G. (2018). *Justicia restaurativa desde la Criminología. Mapas para un viaje inicial*. Madrid: Dykinson.

Varona, G. (2019). Justicia restaurativa y justicia terapéutica: hacia una praxis reflexiva de transgresiones disciplinarias. En E. Pillado y T. Farto (eds.) *Hacia un proceso penal más reparador y resocializador: avances desde la justicia terapéutica*. Madrid: Dykinson.

Varona, G. (2020a). *Victimidad y violencia medioambiental: Retos de la Victimología verde*. Granada: Comares.

Varona, F. (2020b). The relevance of error margins in the trend towards algorithmic Victimology: Some remarks on the futures of theory and risk assessment from the spanish periphery. En *an international perspective on contemporary developments in Victimology: A Festschrift in honor of Marc Groenhuijsen*. Nueva York: Springer.

Varona, G. (Ed.). (2020c). *Caminando restaurativamente. Pasos para diseñar proyectos transformadores alrededor de la justicia penal*. Madrid: Dykinson.

Varona, G. (2020d). Intersecciones de verdades sobre el pasado violento. En M. Reed y C. Umaña (Ed.) *La búsqueda de la verdad: Laberintos, ilusiones y expectativas*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Varona, G. (2020e). Justicia restaurativa digital, conectividad y resonancia en tiempos del COVID-19. *Revista de Vicimología/Journal of Victimology* 10, accesible en <http://www.huygens.es/journals/index.php/revista-de-victimologia>.

Varona, G., de la Cuesta, J. L., Mayordomo, V. y Pérez Machío, A. I. (2015). *Victimología: Un acercamiento a través de sus conceptos fundamentales como herramientas de comprensión e intervención*. Bilbao: UPV/EHU Open Course Ware.

Varona, G., Francés, P. y Zuloaga, L. (2019). *Mitos sobre delincuentes y víctimas: Argumentos contra la falsedad y la manipulación*. Madrid: Los Libros de la Catarata.

Varona, G., Herrera, M. y Tamarit, J. (2018). Explorando caminos futuros en Victimología. En G. Varona (Dir.) *Victimología: En busca de un enfoque integrador para repensar la intervención con víctimas*. Pamplona: Aranzadi.

Varona, G., Igartua, I., Olalde, A. y Pedrola, M. (2015). *Evaluación del coste de la justicia restaurativa integrando indicadores cuantitativos y cualitativos: El caso de la mediación penal aplicada a las infracciones de menor gravedad (Álava/Araba, 2013)*. Vitoria/Gasteiz: Gobierno Vasco.

Vela-Fernández, M. (2019). Policía comunitaria y sistema de dirección por objetivos en la policía municipal de Madrid. *Revista Criminalidad*, 61(2), 41-58.

Viano, E. (1983). Victimology: The development of a new perspective. *Victimology*, 8(1-2), 17-30.

Victim Support Europe (2018). *The role of civil society in the development of victims' rights and delivery of victims' services*. Londres: Victim Support Europe.

Victim Support Europe (2018). *Ensuring quality of victim support services in Serbia*. Londres: Victim Support Europe.

Vidales, C. y Carazo, A. T. (2018). Violencia de Género y función policial: análisis de la situación en Estados Unidos y España. *Direito e Desenvolvimento*, 9(1), 117-133.

Villacampa, C. (Coord.) (2019). *Introducción a la Victimología*. Madrid: Síntesis.

Voce, I. y Boxall, H. (2018). Who reports domestic violence to police? A review of the evidence. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, (559), 1.

- Volpe, M. R. y Phillips, N. (2003). Police use of mediation. *Conflict Resol. Q.*, 21, 263.
- von Hentig, H. (1948). *The criminal and his victim: Studies in the sociology of crime*. New Haven: Yale University Press.
- VV. AA. (2011). *Víctimas y medios de comunicación*. Editorial estudios victimales.
- Watson, T. (2020). Restorative policing during the COVID pandemic, Why My?, accesible en <https://why-me.org/2020/restorative-policing-during-the-covid-pandemic/>.
- Wedlock, E. y Tapley, J. (2016). *What works in supporting victims of crime: A rapid evidence assessment*. Londres: Victims' Commissioner's Office.
- Weitzer, R. y Tuch, S. A. (2005). Determinants of public satisfaction with the police. *Police Quarterly*, 8, 279-297.
- Wells, W. (2007). Type of contact and evaluations of police officers: The effects of procedural justice across three types of police-citizen contacts. *Journal of Criminal Justice*, 35, 612-621.
- Wertham, F. (1949). *The show of violence*. Nueva York: Doubleday.
- Wettergren, A. y Bergman, S. (2016). Empathy and objetivity in the legal procedure: The case of Swedish prosecutors. *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 17(1), 19-35.
- Wexler, D. (2008). Adding colour to the white paper: Time for a robust reciprocal relationship between procedural justice and therapeutic jurisprudence. *Court Review. The Journal of the American Judges Association* 44(1-2), 78-81.
- Wilson, J. Q. y Kelling, G. L. (1982). Broken windows. *The Atlantic monthly*. 249 (3), 29-38.
- Winford, S., Lewers, N. y Polis, M. (2019). *Communicating with victims about resolution decisions: A study of victims' experiences and communication needs. Report to the Office of Public Prosecutions*. Melburne: Center for Innovative Justice, accesible en <https://cij.org.au/cms/wp-content/uploads/2018/08/communicating-with-victims-about-resolution-decisions--a-study-of-victims-experiences-and-communication-needs-1.pdf>.

Wolfgang, M. (1958). *Patterns in criminal homicide*. Filadelfia: University of Pennsylvania Press.

Wood J., Sorg, E. T., Groff, E. R., Ratcliffe, J. H. y Taylor, C. J. (2014). Cops as treatment providers: Realities and ironies of police work in a foot patrol experiment. *Policing and Society*, 24 (3), 362-379.

Wood, G., Tyler, T. R. y Papachristos, A. V. (2020). Procedural justice training reduces police use of force and complaints against officers. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 117(18), 9815-9821.

Yugueros, A. J. (2013). La intervención de la Guardia Civil, como garante de los derechos humanos, en el ámbito de la violencia contra las mujeres, en las relaciones de pareja o expareja. Tesis Doctoral. Universidad Pablo de Olavide.

Zehr, H. (2012). Journey to belonging. En *Restorative justice: Theoretical foundations* (pp. 43-53). Willan.

Zehr, H. y Mika, H. (2003). Fundamental concepts of restorative justice. En McLaughlin, E., Fergusson, Hughes, G. y Westmarland, L. (Eds.). (2003). *Restorative justice: Critical issues* (pp. 40-43). Londres: Sage.

# RECURSOS EN LÍNEA SOBRE DERECHOS Y NECESIDADES DEL CONJUNTO DE VÍCTIMAS

## 1. Institucionales

– Naciones Unidas: <https://www.un.org/victimsofterrorism/es/node/30>

<http://www.worldsocietyofvictimology.org/publications/Handbook%20on%20Justice%20Sp.pdf>

– Comisión Europea: [https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/criminal-justice/protecting-victims-rights\\_en](https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/criminal-justice/protecting-victims-rights_en)

– Ministerio de Justicia español.

OAV: [https://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/servicios-ciudadano/oficinas-asistencia-victimas#id\\_1288774766765](https://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/servicios-ciudadano/oficinas-asistencia-victimas#id_1288774766765)

Servicios específicos:

<https://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/ciudadanos/victimas>

## 2. Académicos y asociativos sobre los derechos y necesidades de las víctimas

– CABVIS – *Capacity building for EU crime victim support project*: <https://victimsupport.eu/about-us/our-projects/project-cabvis/>

– Diccionario audiovisual de términos victimológicos del Instituto Vasco de Criminología (UPV/EHU): <https://www.ehu.eus/es/web/ivac/hiztegia>

– Fiducia – *Trust in Justice project*: <http://fiduciaproject.eu/>

– Foro Europeo de Servicios para las Víctimas (*Victim Support Europe*): <https://victimsupport.eu/>

- Declaración de los Derechos de las Víctimas en el Proceso Penal.
- Declaración de los Derechos Sociales de las Víctimas del Delito.
- Declaración de los Derechos de las Víctimas a Estándares de Servicio.
- Manifiesto para Europa.

– IVOR – *Implementing Victim-Oriented Reform of the criminal justice system in the European Union project*: <https://victimsupport.eu/news/project-ivor-implementing-victim-oriented-reform-of-the-criminal-justice-system-in-the-european-union/>

– Protasis *project*: <https://protasis-project.eu/>

–*Restorative Justice in Europe (RJE): Safeguarding Victims & Empowering Professionals*: <https://www.iars.org.uk/online/restorative-justice-in-europe-safeguarding-victims-empowering-professionals/>

–Revista de Victimología/Journal of Victimology (en abierto): <http://www.huygens.es/journals/index.php/revista-de-victimologia>

–Sociedad Catalana de Victimología: <https://www.victimologia.cat/>

–Sociedad Vasca de Victimología: <https://www.sociedadvascavictimologia.org/>

–Sociedad Mundial de Victimología: <http://www.worldsocietyofvictimology.org/>

–VOCIARE project: <https://victimsupport.eu/about-us/our-projects/vociare/>

### **3. Académicos y asociativos sobre la evidencia en prácticas policiales**

–*American Society of Evidence-Based Policing* — <https://www.americansebp.org>

–*Australia & New Zealand Society of Evidence Based Policing* — <http://www.anzsebp.com>

–*Campbell Collaboration* — <https://campbellcollaboration.org>

–*The Canadian Society of Evidence-Based Policing* — <https://www.can-sebp.net>

–*Center for Problem-Oriented Policing, Arizona State University* — <https://www.popcenter.org>

–*Crime Reduction Toolkit, What Works Network, U.K. College of Policing* — <https://whatworks.college.police.uk/toolkit/Pages/Welcome.aspx>

–*CrimeSolutions.gov, National Institute of Justice* — <https://www.crimesolutions.gov>

–*The Evidence-Based Policing App* — <http://www.evidence-basedpolicing.org>

–*Evidence-Based Policing Matrix, Center for Evidence-Based Crime Policy* — <https://cebcp.org/evidence-based-policing/the-matrix>

–*Law Enforcement Advancing Data and Science (LEADS) Programs, National Institute of Justice* — <https://www.nij.gov/topics/law-enforcement/Pages/law-enforcement-advancing-data-and-science-program.aspx>

–*National Law Enforcement Applied Research & Data Platform, National Police Foundation* — <https://www.nationallawenforcementplatform.org>

–*Society of Evidence Based Policing* — <https://www.sebp.police.uk>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

- Gráfico 1: Agentes de policía por cada 100.000 habitantes en la Unión Europea.
- Gráfico 2: Sentido de la función policial y minimización del daño victimal.
- Gráfico 3: Origen de los servicios generales de apoyo a las víctimas en Europa.
- Gráfico 4: De la Victimología positivista a la Victimología moderna.
- Gráfico 5: En enfoque de diversas perspectivas teóricas recientes en Victimología.
- Gráfico 6: Definición de Victimología.
- Gráfico 7 Tasas de confianza en la UE en el sistema penal.
- Gráfico 8: Satisfacción en el momento de presentar la denuncia.
- Gráfico 9: Motivos para no denunciar.
- Gráficos 10-11-12: Motivo de no denuncia y valoración de la institución policial.
- Gráfico 13: El círculo de la victimización oculta.
- Gráfico 14: Asunciones y sesgo confirmatorio en las investigaciones victimológicas.
- Gráfico 15: Ética profesional, qué y para qué, y valor del trabajo victimológico.
- Gráfico 16: Interdisciplinariedad, multimétodo y triangulación de técnicas en la investigación victimológica.
- Gráfico 17: Nociones o criterios definidores de la dimensión (objetiva) de los procesos de victimización.
- Gráfico 18: Dimensiones de los procesos de victimización y desvictimización.
- Gráfico 19: El viaje de Andrea en la denuncia de un delito a través de experiencias positivas y negativas.
- Gráfico 20: Algunos conceptos estudiados dentro de los procesos de victimización y recuperación.
- Gráfico 21: Ventana de tolerancia o de resiliencia.
- Gráfico 22: Necesidades de las víctimas.
- Gráfico 23: Suma de derechos reconocidos a las víctimas en la Directiva 2012/29/UE. Derechos y ética del cuidado.
- Gráfico 24: Victimización secundaria.
- Gráfico 25: Fricciones entre la perspectiva policial y las percepciones o experiencia victimal.
- Gráfico 26: ¿Por qué a mí? Una pregunta con la que convive la víctima que debe reformularse.



Gráfico 27: Desconexión, desajuste o desubicación de las víctimas y operadores jurídicos por desatención de tres necesidades básicas.

Gráfico 28: Ser conscientes para identificar áreas de mejora espacial y lingüística.

Gráfico 29: Algunas fases en la reacción a la victimización.

Gráfico 30: Victimización, primaria, secundaria y acumulada.

Gráfico 31: El proceso de la victimización acumulada.

Gráfico 32: Dimensiones del impacto victimal y tipos de daños.

Gráfico 33: Posibles consecuencias personales de la victimización.

Gráfico 34: Preparación para la comunicación con las víctimas.

Gráfico 35: Lista de verificación para la derivación a otros servicios.

Gráfico 36: Algunos principios que construyen la justicia procedimental y generan confianza.

Gráfico 37: El impacto del Derecho sustantivo y procesal en el bienestar de las personas a las que se les aplica y afecta, particularmente a las que han sufrido violencia.

Gráfico 38: ¿Qué tipo de servicio valoran positivamente las víctimas?

Gráfico 39: La importancia de la conciencia de la victimización oculta.

Gráfico 40: Propuesta de planificación de la formación victimológica en los cuerpos policiales.

Gráfico 41: Algunos aspectos específicos en la victimización sexual.

Gráfico 42: ¿Dónde medir el impacto real del Estatuto? ¿Cuál es el fundamento de evaluar?

Gráfico 43: Justicia integrada victimal.

Gráfico 44: Marcapáginas sobre los ingredientes indispensables en el acompañamiento a las víctimas.

---

Tabla 1: Tipos de victimización múltiple.

Tabla 2: Principios y estrategias para un enfoque informado por el impacto de la violencia y el trauma.

Tabla 3: Modelo de trasfondo ecológico para el apoyo a las víctimas.



## **ANEXOS**

### **1. LISTADO DE NORMATIVA BÁSICA SOBRE DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS**

#### **NACIONES UNIDAS**

- Declaración de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas de Delitos y de Abuso del Poder (1985).
- Manual de Justicia para las Víctimas: sobre el uso y aplicación de la Declaración de las Naciones Unidas de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas de Delitos y de Abuso del Poder (1999).
- Guía para Autoridades para Aplicar la Declaración de las Naciones Unidas de Principios Básicos de Justicia para las Víctimas de Delitos y de Abuso del Poder (1999).
- Proyecto de Convenio sobre Justicia y Apoyo a Víctimas de Delito y Abuso de Poder (2006).
- Principios Básicos sobre el uso de programas de justicia restaurativa en asuntos penales (2002).
- Manual de Programas de Justicia Restaurativa (2020, 2.<sup>a</sup> ed.).
- Directrices de Justicia para Niños Víctimas y Testigos de Delitos (2005).
- 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. (Protocolo de Palermo - Instrumento de ratificación de 21/02/2002 publicado en BOE de 11/12/2003).
- Resolución 64/293, de 30 de julio de 2010, por la que se aprueba el Plan de Acción Mundial de las Naciones Unidas para combatir la trata de personas.
- Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones Manifiestas de las Normas Internacionales de los Derechos Humanos y de Violaciones Graves del Derecho Internacional Humanitario a Interponer Recursos y Obtener Reparaciones, aprobados mediante la Resolución 60/147 de la Asamblea General de las NU, de 16 de diciembre de 2005.
- Estatuto de Roma de 1999 del Tribunal Penal Internacional.
- Estudio sobre el Derecho a la Verdad, Informe de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, (E/CN.4/2006/91 de 9 de enero de 2006).
- Informe del Secretario General de Naciones Unidas sobre la impunidad (E/CN.4/2006/89 de 15 de febrero de 2006).

- Reglas de procedimiento y prueba de la Corte Penal Internacional de 9 de septiembre de 2002 (publicadas mediante la Resolución de 19 de septiembre de 2011, de la Secretaría General Técnica del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación).

## **ÁMBITO IBEROAMERICANO**

- Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia para las personas vulnerables, aprobadas en la Cumbre Judicial Iberoamericana de marzo de 2008 (versión actualizada en 2018).
- Guía de Santiago sobre la protección a víctimas y testigos, documento aprobado en la XVI Asamblea General Ordinaria de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos en julio de 2008 (revisadas en 2019).

## **CONSEJO DE EUROPA**

### Convenios

- Convenio núm. 116 sobre la compensación a las víctimas de delitos violentos de 1983.
- Convenio del Consejo de Europa de 3 de mayo de 2005, para la acción contra la trata de seres humanos. (Ratificado por España el 2 de abril de 2009).
- Convenio del Consejo de Europa para la Protección de los Niños Contra la Explotación y el Abuso Sexual de octubre de 2007, ratificado por España el 12 de marzo de 2009 (BOE 12 de noviembre de 2010).
- Convenio de Estambul sobre prevención y lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, adoptado el 7 de abril de 2011.

### Recomendaciones y Directrices del Comité de Ministros.

- Recomendación (2018) 8 sobre justicia restaurativa.
- Recomendación (2006) 8 del Comité de Ministros sobre la asistencia a las víctimas de los delitos.
- Directrices sobre la protección a las víctimas de actos terroristas (2005).
- Recomendación (2005) 9 sobre la protección a testigos y colaboradores con la justicia.
- Recomendación (99) 19 sobre mediación en asuntos penales.
- Recomendación (87) 21 sobre asistencia a las víctimas y prevención de la victimización.
- Recomendación (85) 11 sobre la posición de la víctima en el marco del Derecho penal y procesal.
- Recomendación (83) 7 sobre la participación pública en la política criminal.

## Resoluciones Ministeriales

- Resolución sobre la prevención de la violencia diaria en Europa (2004).
- Resolución núm. 2 sobre la misión social del sistema de justicia penal –justicia restaurativa– (2005).
- Recomendación CM/Rec (2010)1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre las Normas de *Probation*, adoptada el 20 de enero de 2010.
- Directrices sobre Erradicación de la Impunidad para Violaciones Graves de Derechos Humanos (2011).

## UNIÓN EUROPEA

- Phare Horizontal Programme on Justice and Home Affairs. 2002. *Reinforcement of the Rule of Law: Final Report on the First Part of the Project*. Bruselas: Comisión Europea.
- Decisión Marco del Consejo sobre la posición de las víctimas en el proceso penal (2001), sustituida por la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de octubre de 2012 por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos.
- Informe de 2004 sobre el cumplimiento de la Decisión Marco (2001).
- Decisión Marco del Consejo sobre la aplicación del principio de reconocimiento mutuo (2005).
- Directiva del Consejo de 29 de abril de 2004 sobre la compensación a las víctimas del delito.
- Declaración sobre la asistencia a las víctimas del terrorismo, aprobada en la Conferencia sobre los Estándares para las Víctimas del Terrorismo, el 11 de marzo de 2008.
- Directiva 2004/81/CE del Consejo de 29 de abril, relativa a la expedición de un permiso de residencia a nacionales de terceros países que sean víctimas de la trata de seres humanos o hayan sido objeto de una acción de ayuda a la inmigración ilegal que cooperen con las autoridades competentes.
- Directiva 2011/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de abril de 2011 relativa a la prevención y lucha contra la trata de seres humanos y a la protección de las víctimas y por la que se sustituye la Decisión marco 2002/629/JAI del Consejo.
- Directiva 2011/93/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, relativa a la lucha contra los abusos sexuales y la explotación sexual de los menores y la pornografía infantil y por la que se sustituye la Decisión marco 2004/68/JAI del Consejo.

- Directiva 2011/99/EU sobre la orden de protección europea<sup>55</sup>.

## **NORMATIVA ESPAÑOLA GENERAL**

- Ley Orgánica, de 23 de diciembre de 1994, de protección de testigos y peritos en causas criminales.
- Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la Víctima del Delito.
- 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.
- Real Decreto 1109/2015 de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.
- Ley 35/1995 de ayuda y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual.

## **NORMATIVA ESPAÑOLA ESPECÍFICA PARA CIERTAS VÍCTIMAS**

- Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor, de modificación del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.
- Ley Orgánica 4/2000 sobre derecho y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género.
- Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas en favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.
- Ley 29/2011 de reconocimiento y protección integral de las víctimas del terrorismo.
- Real Decreto 632/2013, de 2 de agosto, de asistencia a las víctimas de accidentes de la aviación civil y sus familiares.
- Real Decreto 627/2014, de 18 de julio, de asistencia a las víctimas de accidentes ferroviarios y sus familiares.

---

<sup>55</sup> Véanse más documentos relativos a la misma en [https://e-justice.europa.eu/content\\_mutual\\_recognition\\_of\\_protection\\_measures-358-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_mutual_recognition_of_protection_measures-358-es.do).

## **2. CUESTIONARIO A VÍCTIMAS QUE ACUDEN A COMISARÍA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS (IVAC/KREI)<sup>56</sup>**

### 1. Presentación

Este estudio se realiza por el Instituto Vasco de Criminología de la Universidad del País Vasco. Se trata de un estudio independiente para valorar el cumplimiento de los derechos de las víctimas de un delito, centrándonos en la actuación de la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián.

Se solicita su colaboración voluntaria para responder a un breve cuestionario sobre cómo valora dicho cumplimiento y cómo percibe que ha sido tratado. Los datos que facilite serán tratados estadísticamente junto con los datos proporcionados por el resto de personas que respondan el cuestionario. Su participación nos ayudará a proponer mejoras de respuesta para las personas que han sufrido un delito.

En ningún caso se recogerán datos identificativos y se asegura el anonimato en el tratamiento y análisis de la información.

Le agradecemos sinceramente su participación.

Si desea más información sobre el estudio, puede dirigirse a su coordinadora.

### 2. Cuestionario sobre la aplicación del Estatuto de la Víctima: preguntas a las víctimas participantes

–Tipo de delito sufrido.

Robo con violencia o intimidación.

Otro delito contra la propiedad.

Lesiones.

Violencia de género.

Contra la libertad sexual.

Contra la seguridad del tráfico.

Otro:

–Género de la víctima.

---

<sup>56</sup> Puede verse, tras el cuestionario a agentes, el enlace a Google cuestionarios, con las versiones en inglés, francés y euskera.

Mujer.  
Hombre.

–Edad de la víctima.

Menor de 18.  
18-30.  
31-50.  
51-70.  
Más de 70.

–Nacionalidad de la víctima.

Nacional.  
Extranjero.

–Apoyo familiar y/o social.

Cuento con apoyo familiar y/o social para afrontar lo que me ha sucedido.  
No cuento con apoyo alguno para afrontar lo que me ha sucedido.

–Percibo el impacto de lo sucedido como:

Muy grave.  
Grave.  
Leve.  
Muy leve.

–Destacaría que el impacto ha sido principalmente:

Económico o material.  
Físico.  
Psicológico o emocional.  
Todos o varios de los anteriores.

–Lo sucedido y sus consecuencias han tenido también un impacto negativo en mi familia y/o pareja.

Sí.  
No.  
No sé.

–En general, ¿confía en la Guardia Municipal?

No.  
Sí.  
No sé.

–En mi contacto con la Guardia Municipal me he sentido tratado con respeto, de forma profesional, individualizada y no discriminatoria.

Sí.  
No.



–En mi contacto con la Guardia Municipal, me han informado adecuadamente de mis derechos como víctima.

Sí.

No.

No sé cuáles son mis derechos.

–En mi contacto con la Guardia Municipal, me he sentido entendido y he entendido lo que se me indicaba al utilizar un lenguaje claro, sencillo y adaptado a mis circunstancias.

Sí.

No.

–Desde el primer momento, se me facilitó traducción o interpretación en caso de ser necesario.

Sí.

No.

No era necesario.

–Desde el primer momento, se me ha informado que podía acudir acompañado de una persona de mi elección.

Sí.

No.

No sé.

–Desde el primer momento, se me ha informado que podía acceder a la oficina de atención a la víctima.

Sí.

No.

No sé.

–Se me ha informado de mi derecho a denunciar y, en su caso, del procedimiento para interponer la denuncia, así como sobre el derecho a facilitar pruebas para la investigación.

Sí.

No.

No sé.

–Se me ha informado de cómo puedo comunicarme con la autoridad que investiga y lleva mi caso.

Sí.

No.

No sé.

–Se me ha informado de la posibilidad de recurrir determinadas decisiones de las autoridades policiales, en caso de no estar conforme, o de queja en caso de entender que el trato no ha sido adecuado.

Sí.

No.

No sé.

–Con la respuesta inicial proporcionada por la policía, me he sentido protegido.

Sí.

No.

No requería protección.

–Se me ha informado de la posibilidad de justicia gratuita.

Sí.

No.

No sé.

–Se me ha informado de la posibilidad de acudir a servicios de justicia restaurativa.

Sí.

No.

No sé.

–La información suministrada en papel ha sido adecuada.

Sí.

No.

No se me ha suministrado información alguna en papel.

–Si ha interpuesto una denuncia, ¿ha obtenido una copia de la misma en su idioma?

Sí.

No.

No he interpuesto denuncia.

–¿Cómo cree que podría mejorarse la atención a las víctimas por la Guardia Municipal?

Con personal más formado.

Con un trato más respetuoso.

Con un trato más adaptado a mi caso.

Con mejores medidas de protección.

Con una información más precisa.

Con todas o la mayoría de las medidas anteriores

Otras.

No sé.

Creo que la atención es correcta tal y como se presta en la actualidad.

## Contacto para participar en un grupo de discusión en la UPV/EHU

En caso de desear participar en un grupo de discusión sobre este tema (donde nos reuniremos a puerta cerrada víctimas e investigadores de la Universidad), para poder proponer aspectos de mejora en el trato a las víctimas, siempre garantizando el anonimato y la confidencialidad, por favor, deje su correo electrónico o teléfono móvil y nos pondremos en contacto con usted para proporcionarle más información.  
¡Muchísimas gracias!

Por favor, indíquenos su teléfono móvil o correo electrónico y nos pondremos en contacto con usted.

### **3. CUESTIONARIO AGENTES SOBRE LA APLICACIÓN DEL ESTATUTO DE LA VÍCTIMA (IVAC/KREI)**

#### 1. Presentación

Este estudio se realiza por el Instituto Vasco de Criminología de la Universidad del País Vasco. Se trata de un estudio independiente para valorar el cumplimiento de los derechos de las víctimas de un delito, centrándonos en la actuación de la Guardia Municipal de Donostia/San Sebastián.

Se solicita su colaboración voluntaria para responder a un breve cuestionario sobre cómo valora dicho cumplimiento y cómo cree que podría mejorarse. Los datos que facilite serán tratados estadísticamente junto con los datos proporcionados por el resto de personas que respondan el cuestionario. Su participación nos ayudará a proponer mejoras de respuesta para las personas que han sufrido un delito, así como para incorporar propuestas de mejora en el trabajo de los agentes. En ningún caso se recogerán datos identificativos y se asegura el anonimato en el tratamiento y análisis de la información.

Le agradecemos sinceramente su participación.

Si desea más información sobre el estudio, puede dirigirse a su coordinadora.

#### 2. Cuestionario a agentes sobre la aplicación del Estatuto de la Víctima

–Suele tratar con víctimas de:

Robo con violencia o intimidación.

Otro delito contra la propiedad.

Lesiones.

Violencia de género.

Contra la libertad sexual.

Contra la seguridad del tráfico.

Todos o varios de los delitos anteriores.

–Género del/de la agente que responde al cuestionario.

Mujer.

Hombre.

–Edad del/de la agente.

18-30.  
31-50.  
51-70.

–Conozco el Estatuto de la Víctima de 2015.

Sí.  
No.

–He recibido formación específica sobre cómo atender a víctimas y/o sobre dicho Estatuto.

Sí.  
No.

–Dicha formación ha resultado adecuada para mi trabajo cotidiano con las víctimas.

Sí.  
No.

–¿En qué tipo de formación inicial y/o continua le gustaría participar?

Sobre la norma del Estatuto y los derechos de las víctimas.

Sobre cómo tratar a las víctimas para no causarles más daño.

Sobre cómo coordinarse mejor con otros profesionales (otros agentes, fiscales, jueces, trabajadores sociales...).

Sobre cómo realizar la evaluación individualizada de cada víctima para valorar sus necesidades.

Sobre cómo tratar de forma específica con situaciones de vulnerabilidad (menores, ancianos, personas con discapacidad, extranjeros, delitos graves, etcétera).

Todas las anteriores.

No necesito más formación.

Otro:

–En su propia experiencia, ¿cree que la información, oral y escrita, que suministra la Guardia Municipal a las víctimas en cuanto a sus derechos (protección, información, acceso a la justicia, atención y trato respetuoso) es adecuada?

Sí, generalmente.  
No.  
No sé.

–¿En la Guardia Municipal, se protege, informa y apoya a las víctimas aunque éstas no denuncien o no se detenga o sepa quién es el autor?

Sí.  
No.

–¿En la Guardia Municipal, suele informarse a las víctimas de su derecho a acudir a la policía acompañadas por una persona de su elección?

Sí.

No.

–¿En la Guardia Municipal, suele informarse a las víctimas de su derecho a recurrir o a interponer quejas ante las decisiones adoptadas por la policía o la atención prestada?

Sí.

No.

–En su experiencia actual, ¿cree que las víctimas perciben que tienen un papel participativo activo en la justicia penal en general?

Sí.

No.

No sé.

–En su experiencia actual, ¿cree que, en general, las víctimas confían en la Guardia Municipal?

Sí.

No.

No sé.

–¿Cree que la coordinación entre los diferentes profesionales y agentes que se relacionan con víctimas...?

Es adecuada.

No es adecuada.

No sé.

–¿Qué sería necesario para mejorar dicha coordinación?

Protocolos específicos.

Reuniones periódicas conjuntas de todos los profesionales concernidos.

Reuniones periódicas con víctimas o sus asociaciones.

Mayor inversión en medios.

Todas las anteriores.

Otro:

–En su trabajo cotidiano con víctimas, ¿qué le resulta más difícil?

Informarlas sobre sus derechos.

Protegerlas.

Realizar una evaluación individualizada de sus necesidades, particularmente con víctimas en situación de vulnerabilidad.

Tratarlas adecuadamente para que se sientan escuchadas.

Todas las anteriores.

Otro:

–Por su experiencia, ¿cree que el impacto del delito se vive también por los familiares de las víctimas?

En general, sí.

No.

No sé.

–Si ha tratado con víctimas de delitos especialmente graves o con gran impacto en las víctimas, ¿se ha sentido, con el tiempo, que ese trabajo le estaba repercutiendo en su vida personal, al sentir preocupación o tristeza ante la crueldad o sufrimiento humanos y no saber si realmente se está ayudando a la víctima de forma efectiva?

Sí.

No.

No sé.

No he tratado con víctimas de este tipo de delitos.

–El Estatuto obliga a informar a la víctima de la posibilidad de acudir a servicios de justicia restaurativa, ¿cree que, en general, pueden ser de utilidad a la víctima?

Sí.

No.

No sé.

Sí, pero no les solemos informar.

No sé qué son los servicios de justicia restaurativa.

–¿Cómo cree que podría mejorarse la atención a las víctimas por la Guardia Municipal?

Con personal más formado.

Con un trato más respetuoso.

Con mejores medidas de protección.

Con una información más precisa.

Con evaluaciones individualizadas de las necesidades de las víctimas.

Todas las anteriores.

No sé.

Otro:

#### Contacto para participar en un grupo de discusión en la UPV/EHU

En caso de desear participar en un grupo de discusión sobre este tema (a puerta cerrada, con agentes e investigadores de la Universidad), para poder proponer aspectos de mejora en el trato a las víctimas, siempre garantizando el anonimato y la confidencialidad, por favor, deje su correo electrónico o teléfono móvil y nos pondremos en contacto con usted. El grupo de discusión está coordinado con la Guardia Municipal. ¡Muchísimas gracias!

Por favor, indíquenos, tras esta frase (si desea participar en dicho grupo de discusión), su teléfono móvil o correo electrónico y nos pondremos en contacto con usted.

## **CUESTIONARIO A VÍCTIMAS QUE ACUDEN A COMISARÍA SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE SUS DERECHOS (IVAC/KREI)**

EUSKERA:

- [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfLORXlzHGbxJQ9vRqBPnUdsbkMURzYjxffPB\\_xJpqUk36QLA/viewform?usp=pp\\_url&entry.1202581305=PRUEBA](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfLORXlzHGbxJQ9vRqBPnUdsbkMURzYjxffPB_xJpqUk36QLA/viewform?usp=pp_url&entry.1202581305=PRUEBA)

CASTELLANO:

- [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScG\\_BwjWu4RB6fLWa6Rsg\\_f0kBD705HoxsK0GiZQi2WvsdsTQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScG_BwjWu4RB6fLWa6Rsg_f0kBD705HoxsK0GiZQi2WvsdsTQ/viewform?usp=sf_link)

INGLÉS:

- [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdwFKqOfWS0x2qwsPc1nYia182gqsQUBTDcLVyspIKTSuj20w/viewform?usp=pp\\_url](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdwFKqOfWS0x2qwsPc1nYia182gqsQUBTDcLVyspIKTSuj20w/viewform?usp=pp_url)

FRANCÉS:

- [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd6mXTjh6W6RxmTznt1vS03Xm5Qse6iCnSQC\\_NFStYQJP2Xbg/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd6mXTjh6W6RxmTznt1vS03Xm5Qse6iCnSQC_NFStYQJP2Xbg/viewform?usp=sf_link)

## **CUESTIONARIO AGENTES SOBRE LA APLICACIÓN DEL ESTATUTO DE LA VÍCTIMA (IVAC/KREI)**

CASTELLANO:

- [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdLaAO6\\_8THfWlywnr4kx4r2jzIAukMb3XloBd7oTgRKj9sVQ/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdLaAO6_8THfWlywnr4kx4r2jzIAukMb3XloBd7oTgRKj9sVQ/viewform?usp=sf_link)

EUSKERA:

- [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeleeZt9XZu5LY2tFeZ4WXFj\\_fGIORH2CagGX\\_QXWATkcEsA/viewform?usp=pp\\_url](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeleeZt9XZu5LY2tFeZ4WXFj_fGIORH2CagGX_QXWATkcEsA/viewform?usp=pp_url)



#### 4. RELEVANCIA DE LA EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA SOBRE LA SITUACIÓN Y NECESIDADES DE LAS VÍCTIMAS

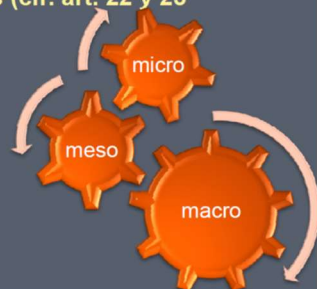
### RELEVANCIA DE LA EVALUACIÓN: CONDICIONA EL ACCESO A LOS SERVICIOS (INCLUYENDO EL APOYO ESPECÍFICO) Y A LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS



Objetivo de la evaluación: determinar sus necesidades especiales de protección (art. 23 Ley 4/2015. Cfr. art. 22 Directiva 2012/29/UE). → Valorar sus circunstancias particulares para evitar a las víctimas perjuicios derivados del proceso.

### FACTORES A CONSIDERAR EN LA EVALUACIÓN:

- a) Características personales (discapacidad, dependencia con el autor, minoría de edad (art. 23, 3 y 4), necesitadas de especial protección o con especial vulnerabilidad –para la revictimización o la victimización secundaria-).
- b) La naturaleza del delito, la gravedad del impacto y el riesgo de revictimización (terrorismo, crimen organizado, violencia de pareja –no necesariamente de género- y doméstica, contra la libertad sexual, de trata, de desaparición forzada y de odio). Otros no mencionados (cfr. art. 22 y 23 RD).
- c) Las circunstancias del delito (violencia).



## ¿QUIÉN EVALÚA QUÉ? ART. 24

En FASE DE INVESTIGACIÓN: Policía o Fiscalía (de forma inicial provisional) y Juez de Instrucción o de Violencia de Género. Para adoptar medidas relativas a la toma de declaración:

- en dependencias adaptadas;
- por profesionales formados o con su ayuda;
- por los mismos profesionales;
- por personas del mismo sexo de la víctima en violencia de género, doméstica, sexual (incluyendo la trata) si así se solicita.
- evitar contacto visual con el autor.
- evitar preguntas relativas a la vida privada, con salvedades.
- otras medidas del art. 2 de la LO 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales.
- otras para personas menores (presunción en caso de duda) o con discapacidad NEP (art. 26).

EN FASE DE ENJUICIAMIENTO: el Juez o Tribunal al que corresponda el conocimiento de la causa (cfr. LECrim):

- evitar contacto visual, incluyendo la práctica de la prueba.
- garantía de ser oída, sin estar presente, en la sala de vistas.
- evitar preguntas relativas a la vida privada de la víctima, con salvedades.
- vista oral sin presencia de público.
- otras medidas del art. 2 de la LO 19/1994, de 23 de diciembre, de protección a testigos y peritos en causas criminales.
- otras para personas menores o con discapacidad NEP (art. 26).



¿PAPEL NO MENCIONADO EN EL ART. 24 EVD DEL SAV? ART. 27. 2 EVD. Cfr. Art. 9. 1; 19. 6; 28 a) y b); art. 30 y 31 RD.

## ¿CÓMO SE EVALÚA? ART. 24



**FORMATO:** En resolución motivada reflejando los criterios de valoración, según se determinará reglamentariamente.

**CONTENIDO:** Considerando las necesidades de protección expresadas por la propia víctima – incluyendo menores y personas con discapacidad-, así como su voluntad de renunciar a posibles medidas. Esta información, particularmente cuando se ha trasladado por el SAV, tiene carácter reservado.

**ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LA EVALUACIÓN.**

**PROYECTO EVVI 2015 + ART. 30-31 RD 1109/2015: BORRADOR DE  
POSIBLES CUESTIONARIOS DE EVALUACIÓN POR LA POLICÍA**

**A. CUESTIONARIO INICIAL A LA VÍCTIMA (DE CARÁCTER  
CONFIDENCIAL)**

Número de expediente:

Tipo de delito:

Fecha(s) de la comisión delictiva:

Fecha de la evaluación:

**Nota explicativa:** Estas preguntas para evaluar las necesidades de las víctimas suponen una guía y no deben utilizarse como si se tratase de un mero cuestionario a completar. El objetivo es detectar posibles riesgos de victimización secundaria y reiterada, intimidación o represalias, así como identificar el apoyo a las víctimas y a sus necesidades. Se debe atender las necesidades y voluntad manifestadas por la víctima, incluyendo a los menores y a las personas con discapacidad necesitadas de especial protección.

La víctima está conforme con la realización de la evaluación:

Sí/No

**1. CARACTERÍSTICAS PERSONALES DE LA VÍCTIMA**

**INFORMACIÓN GENERAL**

-Apellidos:

-Nombre:

-Sexo:

-Fecha de nacimiento/edad declarada:

-Nacionalidad:

-Contacto:

-Dirección postal, electrónica, teléfono, abogado/persona de contacto.

-Condición socio-profesional (puede seleccionarse más de una):

-Persona empleada, en paro, jubilada, estudiante

-Observaciones específicas:

## 2. VULNERABILIDAD PERSONAL

-Menor:

-Embarazada:

-Dependientes menores (número y edad):

-Existencia de apoyo de los servicios sociales u otros –indicando cuáles- a la víctima o a sus hijos:

-Con discapacidad mental / discapacidad física:

-¿Ha sido víctima de otro delito en el último año? En caso afirmativo, clarificar y evaluar si la víctima aún sufre el impacto de esa victimización.

-Lengua materna:

-Dificultades para hablar y/o entender la lengua oficial:

-Otras dificultades para comunicarse:

-Otras posibles vulnerabilidades (por ejemplo, problemas de salud, dependencias, etc.):

## 3. RIESGOS Y MIEDO A SUFRIR UN DAÑO

-Tipo de delito (puede seleccionarse más de uno): trata, de odio, organizado, violento en una relación cercana, violencia de género, violencia sexual, abuso o explotación de menores, terrorismo, desaparición forzada, otro (especificar).

-Circunstancias del delito (con particular atención si se trata de un delito violento):

-¿Tiene la víctima una conexión personal con el sospechoso?

-¿Teme la víctima ser atacada por el sospechoso?

-¿Tiene el sospechoso un historial de delitos contra la víctima?

-----  
-Tras cumplir con la obligación establecida en el art. 30. 1 del RD 1109/2015 de informar sobre la posibilidad de acudir a una Oficina de Asistencia a la Víctima, ¿consiente la víctima en que se traslade la información recabada en esta primera evaluación, informando de las posibles consecuencias? Sí/No

-----  
La información recogida en esta evaluación es correcta.

-Fecha:

-Firma de la persona víctima:

-Identidad de la persona evaluadora:

-Necesidades identificadas (a completar en caso de que el cuestionario para una evaluación detallada se cumplimente por otra persona):

## B. EVALUACIÓN **DETALLADA** SOBRE LA ADOPCIÓN DE MEDIDAS ESPECIALES

Rellene este cuestionario si:

- el delito es uno de los que se han especificado anteriormente.
- ha respondido “sí” a alguna de las preguntas sobre las circunstancias del delito.
- lo considera adecuado, considerando cualquier vulnerabilidad identificada.

Número de expediente:

Tipo de delito:

Fecha(s) de la comisión delictiva:

Fecha de la evaluación:

**Nota explicativa:** Estas preguntas para evaluar las necesidades de las víctimas suponen una guía y no deben utilizarse como si se tratase de un mero cuestionario a completar. Se debe atender las necesidades y voluntad manifestadas por la víctima, incluyendo a los menores y a las personas con discapacidad necesitadas de especial protección.

La víctima está conforme con la realización de la evaluación

Sí/No

SITUACIÓN ACTUAL	Sí	No	Observaciones
1. ¿Ha causado el hecho daños? Si es así especifique cuáles, por favor.			
2. ¿Se encuentra asustada la víctima?			
3. ¿Cuenta la víctima con el apoyo de familiares/amigos/recursos comunitarios (culturales, religiosos, otros)?			
4. ¿Se siente sola la víctima?			
5. ¿Se siente la víctima deprimida o tiene pensamientos suicidas?			
6. ¿Sigue manteniendo la víctima contacto con la persona sospechosa? Si es así, especifique.			
7. ¿Ha intentado la persona sospechosa intimidar a la víctima?			

Situación actual	Sí	No	Observaciones
8. ¿Vive la víctima con la persona sospechosa?			
9. ¿Existe algún conflicto sobre asuntos económicos?			
10. Si tienen hijos, ¿existe algún conflicto en relación con ellos?			
11. ¿Ha cometido, alguna vez, la persona sospechosa actos de violencia contra otros miembros de la familia o contra animales domésticos?			
12. ¿Puede la víctima acceder a su documentación personal y recursos económicos?			
13. ¿Tiene libertad la víctima para salir o abandonar su casa?			

HISTORIAL DEL DELITO	Sí	No	Observaciones
14. ¿Alguna vez la persona sospechosa ha cometido o ha amenazado con cometer actos de violencia contra la víctima? Si es así, explique cuáles y cómo.			
15. ¿Ha utilizado alguna vez la persona sospechosa algún arma contra la víctima? Si es así, explique cuáles, cuándo y cómo.			
16. ¿Alguna vez la víctima ha presentado una denuncia contra la persona sospechosa?			
17. ¿Se ha producido una serie de incidentes de forma escalonada?			
18. ¿Existen otras personas potencialmente en riesgo? Si es así, indique cuáles.			
19. ¿Ha sido la víctima amenazada por otra persona? Si es así, indique por quién y cómo.			

PERSONA SOSPECHOSA	Sí	No	Observaciones
20. ¿Se ha identificado a la persona sospechosa?			
21. ¿Es la persona sospechosa un menor?			
22. ¿Tiene la persona sospechosa acceso a armas? Si es así, aclare un poco más.			
23. ¿Ha sido la persona sospechosa alguna vez condenada por una infracción penal contra la víctima? Si es así, detalle más.			
24. ¿Existe alguna medida judicial impuesta a la persona sospechosa? Si es así, detalle cuál.			
25. ¿Ha sido alguna vez la persona sospechosa condenada por un delito grave? Si es así, detalle cuál.			
26. ¿Ha tenido o tiene la persona sospechosa problemas con las drogas y/o el alcohol? Si es así, proporcione más detalles.			
27. ¿Ha tenido o tiene la persona sospechosa problemas mentales? Si es así, indique cuáles.			
28. ¿Ha intentado o ha amenazado la persona sospechosa alguna vez con suicidarse?			

-Información adicional sobre la víctima o la persona sospechosa:

-Opinión de la víctima sobre qué apoyo requiere durante el proceso penal:

-----

La información recogida en esta evaluación es correcta y será remitida, con carácter reservado en forma de informe, a la autoridad competente según la ley vigente.

-Fecha:

-Firma de la persona víctima:

-Recomendaciones de la personas evaluadora sobre las necesidades de la víctima (A CUMPLIMENTAR EN TODOS LOS CASOS):

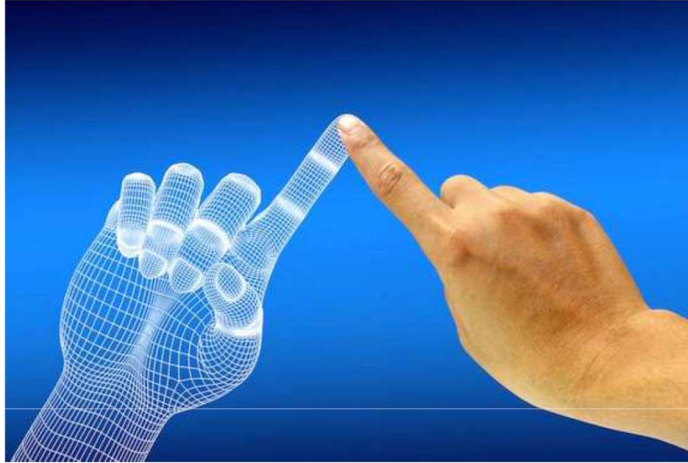
a) Necesidades de bienestar y protección a la víctima y/o relacionadas con la mejora de la calidad de las pruebas (reducir el número de declaraciones al estrictamente necesario; que se realicen por la misma persona y del mismo sexo, en la medida de lo posible; en dependencias adecuadas; con apoyo de profesionales específicos; evitación del contacto visual con el acusado; etc.).

b) Necesidades de remisión a apoyos específicos (asesoramiento jurídico, servicios de apoyo a la víctima, servicios comunitarios, insistencia en adecuación del acompañamiento ...).

-Identidad de la persona evaluadora:

-Fecha:





Pero un cuestionario, siendo necesario, no puede encapsular todo lo que necesitan las víctimas ni tampoco el toque de humanidad de los profesionales.

#### **MÁS ALLÁ DE LA LEY 4/2015 Y LA EVALUACIÓN MECÁNICA O PROTOCOLARIA DE RIESGOS Y NECESIDADES: ALGUNAS CONSIDERACIONES FINALES SOBRE LA JUSTICIA PROCEDIMENTAL**

-Estudios recientes con la policía (y operadores de la administración de justicia en general) **y la necesidad de sentirse justamente tratado/a** (Murphy, Sargeant y Cherney 2015).

El trato es justo porque confío, percibo que:

- se interesan, quieren ayudarme,
- están capacitados/as,
- me respetan,
- me escuchan antes de tomar una decisión,
- toman las decisiones, con base en los hechos y esa capacitación, y así me lo tratan de explicar,
- son amables.

► **La necesidad de un cambio de visión: lo procedimental frente a lo instrumental. La evaluación y la coordinación.**

► **Ética y papel de la policía (Loader: «protector y recordador») más allá de los beneficios mutuos: una mayor confianza, una mayor cooperación.**



## ALGUNAS LECCIONES PRÁCTICAS DE LAS INVESTIGACIONES EMPÍRICAS VICTIMOLÓGICAS

El trauma (severo) procede de una violación de derechos humanos y ahonda la desigualdad (vulnerabilidad) de las personas, lo cual no significa que tengan una patología. El apoyo más valorado es el familiar y social, ¿pero qué ocurre cuando no se puede contar con él?

**¿Qué tipo de apoyos**, según las investigaciones empíricas comparadas, **son los más valorados por las víctimas?** Siempre con una dimensión dinámica del apoyo.

### **CARACTERÍSTICAS:**

-restaurativo, benevolente, no dañino.

### **ELEMENTOS:**

-confidencial, a tiempo, preciso, práctico, ofrecido proactivamente, sin juzgar, sin discriminar, adecuado (personalizado culturalmente, considerando la edad, género, etc.), integrado, accesible, consistente y que inspire confianza, consciente victimológicamente hablando, empoderador (reafirmando sus fortalezas y proporcionando recursos para entender y controlar el trauma); y participativo.

**GESTOS PEQUEÑOS** que hacen sentirse a las víctimas tratadas humanamente. Lo rutinario para los profesionales se vive como excepcional para las víctimas y un pequeño gesto importa.

## LO QUE PROMETE EL ESTATUTO DE LA VÍCTIMA Y LA REALIDAD EXPERIMENTADA POR LAS VÍCTIMAS: TRABAJAR JUNTOS Y COLABORAR (CON VÍCTIMAS Y PROFESIONALES) PARA SUPERAR LA BRECHA ENTRE EL TEXTO Y LA VIDA

### **OBJETIVO: EVITAR LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA**



## **5. A MODO DE DIÁLOGO PEDAGÓGICO: PREGUNTAS DE PROFUNDIZACIÓN Y REPASO SOBRE CUESTIONES VICTIMOLÓGICAS GENERALES**

### **A. Preguntas amplias para debates complejos**

- ¿Por qué la Victimología surgió culpabilizando a las víctimas?
  
- ¿Qué puede explicar el interés reciente por las víctimas, tradicionalmente olvidadas en el sistema penal?
  
- ¿En qué medida los policías pueden causar victimización secundaria?
  
- ¿Qué debería recoger un código deontológico policial sobre el trato con las víctimas?
  
- ¿Existen víctimas sin victimario y victimarios sin víctimas?
  
- ¿Por qué es importante el reconocimiento social de la victimización?
  
- ¿Qué corriente teórica victimológica permite explicar mejor el impacto de los abusos sexuales en la infancia?
  
- ¿Qué corriente teórica victimológica permite explicar mejor el impacto de las torturas?
  
- ¿Qué corriente teórica victimológica permite explicar mejor la distribución desigual de las posibilidades de recuperación victimal?
  
- ¿Qué tiene que ver la noción de victimización secundaria con el surgimiento de la justicia procedimental?
  
- ¿Cuál es la relación entre la justicia interaccional y la justicia procedimental?

–¿Qué significa para las víctimas sentirse justamente tratado en diferentes contextos?

–¿Por qué la policía orientada a los problemas ha tenido más desarrollo en el ámbito anglosajón?

–¿Puede la práctica policial y la administración de justicia ser positiva, restaurativa, empoderadora, terapéutica y creativa para resolver los problemas y no agravarlos?

**B. Señálese la afirmación más adecuada<sup>57</sup>.**

**1.**

La Victimología es una doctrina que se ocupa de las víctimas y su recuperación.

La Victimología es un parte de la Criminología que estudia las víctimas.

La Victimología es una ciencia social, empírica e interdisciplinar, que se ocupa de los procesos de victimización y de recuperación.

**2.**

La primera Victimología se denomina positivista.

La primera Victimología se denomina del acto.

Las dos anteriores.

**3.**

Entre los representantes de la primera Victimología se encuentra von Hentig.

Entre los representantes de la primera Victimología se encuentra Mendelsohn.

Los dos anteriores.

**4.**

Las dos corrientes más relevantes de la Victimología moderna, según Walklate, son la realista y la crítica.

Las dos corrientes más relevantes de la Victimología moderna, según Walklate, son la positivista y la positiva.

Ninguna de las anteriores.

**5.**

La Victimología radical se centra en el delito tipificado en cada país.

La Victimología radical se centra en un concepto más amplio de violación de derechos humanos.

La Victimología radical pretende un cambio radical del sistema penal.

---

<sup>57</sup> Las respuestas correctas son las siguientes: **1: 3; 2: 3; 3: 3; 4: 1; 5: 2; 6: 3; 7: 2; 8: 3; 9: 2; 10: 2; 11: 2; 12: 1; 13: 3; 14: 1; 15: 1; 16: 3; y 17: 3.**

**6.**

La Victimología verde se centra en la noción de daño social.

La Victimología verde se ocupa de los delitos medioambientales y de maltrato animal.

Las dos anteriores.

**7.**

La Victimología positiva ofrece una visión positiva de las víctimas.

La Victimología positiva se centra en los procesos de desvictimización.

La Victimología positiva se centra en los procesos de victimización sexual.

**8.**

La dimensión social de la victimización se refiere a que todos somos víctimas cuando se produce un delito.

La dimensión social de la victimización se refiere a que quedan afectados los familiares.

La dimensión social de la victimización se refiere al reconocimiento social de un sufrimiento injusto.

**9.**

Los procesos de victimización significan que todas las víctimas pueden dejar de serlo.

Los procesos de victimización significan que se puede trabajar para recuperar una vida lo más normalizada posible.

Los procesos de victimización significan que todas las víctimas son resilientes.

**10.**

Por victimización oculta se entiende la ocultación de las víctimas en los medios de comunicación.

Por victimización oculta se entiende todos aquellos procesos que no se visibilizan en las estadísticas policiales y estudios victimológicos al no denunciar las víctimas o no avanzar la investigación.

Por victimización oculta se entiende los casos en que no hay sentencia condenatoria.

**11.**

En una investigación victimológica, las víctimas son el objeto de estudio.

En una investigación victimológica, las víctimas son sujetos de estudio.

Ninguna de las anteriores.

**12.**

Una buena práctica en la investigación victimológica es entregar una copia de su resultado a las víctimas afectadas o con las que se ha trabajado y recoger su *feedback*.

Una buena práctica en la investigación victimológica es nombrar a las víctimas participantes con datos identificativos.

Las dos anteriores.

**13.**

El autor promotor de la justicia procedimental es Tyler en la década de los sesenta en EE. UU.

El autor promotor de la justicia procedimental es Tyler en la década de los sesenta en Australia.

El autor promotor de la justicia procedimental es Tyler en la década de los ochenta en EE. UU.

**14.**

Entre los principios de la justicia procedimental se encuentran los de reconocimiento, confianza, voz y control.

Entre los principios de la justicia procedimental se encuentran los de empoderamiento y voluntariedad.

Ninguno de los anteriores.

**15.**

Los principios de la justicia procedimental se desarrollaron para ser incluidos tanto en procesos adversariales como no adversariales.

Los principios de la justicia procedimental se desarrollaron para ser incluidos sólo en procesos adversariales.

Los principios de la justicia procedimental se desarrollaron para ser incluidos sólo en procesos restaurativos.

**16. El Estatuto de la Víctima, define a las víctimas directas como:**

Toda persona que haya sufrido un daño o perjuicio sobre su propia persona jurídica o patrimonio, en especial lesiones físicas o psíquicas, daños emocionales o perjuicios económicos directamente causados por la comisión de un delito.

Toda persona física o jurídica 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.

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.

**17. La Directiva 2012/29/UE del Parlamento europeo y del Consejo define las víctimas indirectas como:**

Los familiares de una persona cuya muerte haya sido indirectamente causada por un delito y que haya sufrido un daño o perjuicio como consecuencia de la muerte de dicha persona.

Los familiares de una persona cuya muerte o desaparición haya sido directamente causada por un delito y que haya sufrido un daño o perjuicio como consecuencia de la muerte o desaparición de dicha persona.

Los familiares de una persona cuya muerte haya sido directamente causada por un delito y que haya sufrido un daño o perjuicio como consecuencia de la muerte de dicha persona.