



# WITH YOU

ACOMPañAMIENTO A VÍCTIMAS Y  
TESTIGOS EN EL SISTEMA JUDICIAL



Socio:

Coordinador:  
Asociación Portuguesa de Apoio a la Víctima





**Proyecto:** WITH YOU - Acompañamiento a víctimas y testigos en el sistema judicial

**Coordinador:** APAV. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

**Socios:** Instituto de Reintegración Social de Euskadi | Euskadiko Birgizarteratze Institutoa; France  
Victimes; Pagalba nusikaltimū aukoms; Udruga za podršku žrtvama i svjedocima.

**Título:** Guía para Autoridades Judiciales y FCSE

**Autor:** APAV. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

**Financiado:** Financiado por el Programa de Justicia de la Unión Europea (2014-2020)

**Ilustración y diseño:** Último Take

**Impresión:** xxx

**1.ª Edición:** Septiembre 2021

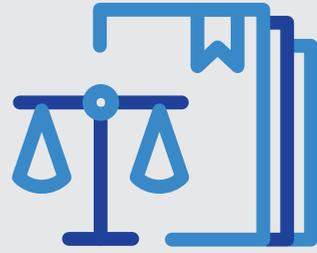
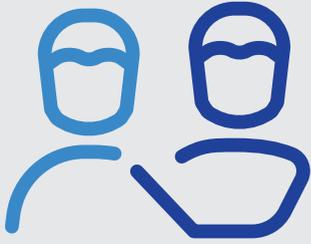
**Copias:** 100

**ISBN:** 978-989-53235-7-9

**Déposito Legal:** n.º 000000/00

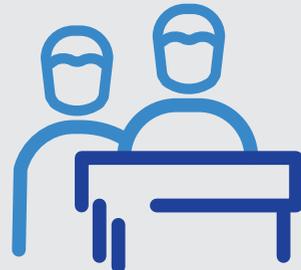
2021 APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima  
[www.apav.pt](http://www.apav.pt)





# WITH YOU

ACOMPañAMIENTO A VÍCTIMAS Y  
TESTIGOS EN EL SISTEMA JUDICIAL







# CONTENIDO

<b>1. Quién es quién? . . . . .</b>	<b>7</b>
1.1. Víctimas . . . . .	7
- ¿Quién es víctima? Definición de la Directiva: . . . . .	7
1.2. Testigos . . . . .	8
- ¿Quién es testigo? . . . . .	8
1.3. Personal de apoyo a víctimas. . . . .	9
- ¿Quiénes son personal del Servicio de Atención a la Víctima? . . . . .	9
<b>2. Derecho a estar acompañado durante el proceso penal . . . . .</b>	<b>11</b>
2.1. La regulación del derecho en la Directiva de Víctimas . . . . .	11
<b>3. La importancia del derecho al acompañamiento . . . . .</b>	<b>13</b>
3.1. ¿Cómo afecta la participación en el proceso judicial a la víctima o al testigo? . . . . .	13
3.2. ¿Cómo ayuda el acompañamiento? . . . . .	15
- ¿Por qué ser acompañado/a por personal técnico especializado? . . . . .	15
<b>4. EL PAPEL DEL PERSONAL TÉCNICO EN EL PROCESO . . . . .</b>	<b>17</b>
<b>5. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO JUDICIAL. . . . .</b>	<b>20</b>
<b>6. Principales conclusiones tras el pilotaje . . . . .</b>	<b>23</b>
<b>Esquema visual del proceso penal identificando en qué momentos puede estar presente el TAV . . . . .</b>	<b>25</b>





# 1. QUIÉN ES QUIÉN?

## 1.1. Víctimas

### ¿Quién es víctima? Definición de la Directiva:

En su artículo 2, la Directiva de Víctimas (Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012) establece que una víctima es:



- La persona física que haya sufrido un daño o perjuicio, incluyendo daños físicos, mentales o emocionales, o un perjuicio económico directamente causado por un delito, y
- 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; Son familiares, el cónyuge, la persona que convive con la víctima y mantiene con ella una relación personal íntima y comprometida, en un hogar común y de manera estable y continua (independientemente de su sexo), los familiares en línea directa, los hermanos y hermanas, y las personas a cargo de la víctima.

La calificación de víctima de un delito subsiste independientemente de que se identifique, detenga, procese o condene a un ofensor e independientemente de la relación entre ellos.



Es importante señalar que toda persona que entra en la definición de la Directiva es una víctima, independientemente de su "papel" en el sistema nacional de justicia penal. Esto significa que, independientemente de que la víctima tenga o no un derecho legal en virtud de la legislación nacional a participar activamente en el proceso penal y trate de hacerlo, debe ser considerada y tratada como una víctima del delito.

En lo que respecta a los miembros de la familia, la Directiva permite a los Estados miembros limitar el número de miembros de la familia que pueden beneficiarse de los derechos y determinar qué miembros de la familia deben tener prioridad. No obstante, cualquier miembro de la familia que entre en la definición de víctima de la Directiva debe ser tratado como tal.

## 1.2. Testigos

### ¿Quién es testigo?

Cualquier persona que tenga conocimiento directo de los hechos que son importantes para el caso puede ser llamada como testigo, es decir, que vio cómo se produjo el delito o sabe algo importante para descubrir la verdad. En cierto modo, los testigos pueden ser considerados como víctimas "indirectas"; presenciar un delito o una situación violenta puede producir situaciones de malestar, tanto por la propia experiencia, como por la posibilidad de ser solicitada su participación en el procedimiento.



## 1.3. Personal de apoyo a víctimas

### ¿Quiénes son personal del Servicio de Atención a la Víctima?

En lo relacionado con la atención dispensada a las víctimas de delitos, actualmente existen oficinas de atención específica en todas las comunidades.

El fundamento primigenio de las OAVS o de los Servicios de Atención a la víctima, está en la Ley 35/1995 de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual, y posteriormente fueron reforzadas, sus funciones y la necesidad de las mismas, a través del Estatuto de la Víctima, norma aprobada en 2015.

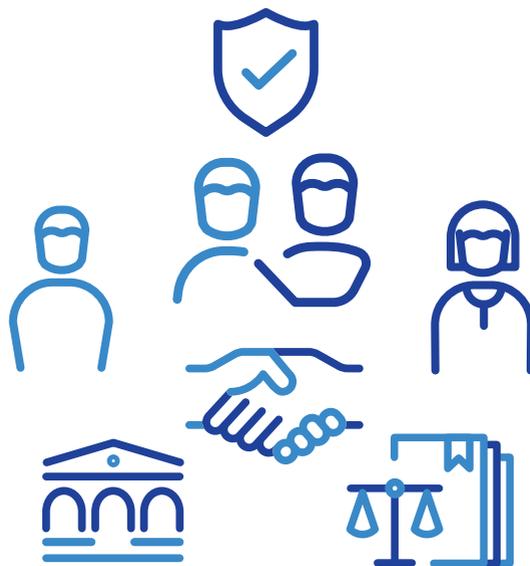
No obstante, es destacable que, en Euskadi, se viene ofreciendo el servicio de atención a la víctima desde el año 1991. Un servicio público, en un modelo de gestión mixta junto con la entidad gestora, adjudicataria mediante concurso público y con un método de atención diseñado por la entidad, que ofrece cobertura a personas que han vivido un delito. Y cuyo objetivo es la recuperación y la rehabilitación de la persona, restaurando a la persona, trabajando a través de intervenciones de alta intensidad, sostenida en el tiempo e integrada en cada circunstancia individual: se trata pues, del acompañamiento en mayúsculas, desde un enfoque integral en el proceso restaurativo.





Para desempeñar estas funciones, los técnicos y técnicas, poseen competencias profesionales y personales, cualificaciones académicas en áreas estrechamente relacionadas con las necesidades de las víctimas de delitos, como la psicología, el derecho o el trabajo social. Tiene un conocimiento profundo de cuestiones como las consecuencias de la victimización, las reacciones de las víctimas y los servicios de apoyo disponibles, etc.

A nivel personal, el personal técnico está entrenado para escuchar a la víctima, comprender su fragilidad en este momento y proporcionarle apoyo emocional, aceptar lo que la víctima está dispuesta a contar y también de lo que no está dispuesta a hablar, y respetar sus decisiones, al tiempo que le orienta, asesora y apoya.



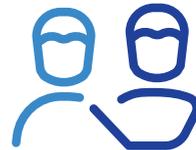
## 2. DERECHO A ESTAR ACOMPAÑADO DURANTE EL PROCESO PENAL

### 2.1. La regulación del derecho en la Directiva de Víctimas

La Directiva de Víctimas regula el acompañamiento en dos artículos: el artículo 3, párrafo 3, relativo a las garantías de comunicación, y el artículo 20, letra c), relativo a la protección de las víctimas durante las investigaciones penales.

El artículo 3, párrafo 3 establece que, a menos que sea contrario a los intereses de la víctima o que el curso del proceso se vea perjudicado, los Estados Miembros permitirán que la víctima esté acompañada por una persona de su elección en el primer contacto con una autoridad competente cuando, debido al impacto del delito, la víctima necesite ayuda para comprender o hacerse comprender.

La finalidad de este derecho es ayudar a la víctima y proporcionarle apoyo moral cuando denuncie un delito, con el objetivo principal de que toda víctima pueda entender y hacerse entender durante el proceso penal (lingüísticamente o de otros modos).





A su vez, el artículo 20(c) establece que los Estados miembros garantizarán que durante las investigaciones penales las víctimas puedan estar acompañadas por su representante legal y por una persona de su elección, salvo que se haya adoptado una decisión motivada en sentido contrario.

El derecho a estar acompañado por una persona de confianza se aplica a todas las víctimas y no sólo a víctimas vulnerables o menores. La víctima debe poder llevar a una persona de confianza, incluso si tiene un representante legal, porque desempeñan papeles diferentes en el proceso: el representante legal está ahí para proteger los intereses y derechos de la víctima, mientras que la persona de confianza está ahí para darle apoyo moral.

El derecho al acompañamiento debe ser un derecho positivo, que sólo pueda limitarse mediante una decisión motivada. Si esto ocurre, la víctima debería poder elegir a otra persona. Un ejemplo típico para la denegación sería que la persona elegida tuviera un conflicto de intereses en el proceso (por ejemplo, ser la parte ofensora).



# 3. LA IMPORTANCIA DEL DERECHO AL ACOMPAÑAMIENTO

## 3.1. ¿Cómo afecta la participación en el proceso judicial a la víctima o al testigo?

Ser víctima de un delito es un acontecimiento negativo que puede ocurrirle a cualquiera en su vida. Aparte de las consecuencias físicas, psicológicas, económicas y sociales que puede tener un delito, es normal que cualquier persona implicada en un proceso judicial tenga muchas preguntas y se sienta ansiosa y aprensiva.

Además del resultado del proceso judicial (si la persona ofensora es condenada o no, si hay alguna clase de resarcimiento para la víctima), el procedimiento en sí tiene una profunda significación para las víctimas del delito. La implicación y la participación de la víctima en el proceso penal, siendo necesaria, puede desencadenar nuevos procesos emocionales que, de no ser adecuadamente atendidos, pueden repercutir negativamente en la salud mental y social de la persona victimizada, dificultando seriamente la recuperación del trauma vivido.



Aunque cada delito afecta a las víctimas de manera diferente, la mayoría experimenta variaciones y fluctuaciones emocionales y



psicológicas, , incluyendo sentimientos de ansiedad, vergüenza e injusticia. Además, la mayoría de las personas, en general, tiene un conocimiento limitado sobre el sistema judicial, las expectativas suelen situarse en umbrales poco realistas, tanto en sentido negativo como positivo, el sistema penal, no tiene por función principal, el acogimiento y el soporte de la víctima; el resultado puede ser una cascada de sentimientos en la víctima de incertidumbre y ansiedad lo que dificulta su relación con el proceso penal y su propio proceso de recuperación.

En este contexto, el personal técnico debe proporcionar apoyo para el afrontamiento de la experiencia traumática originaria, facilitar y proporcionar la familiarización con el sistema judicial y promover la movilización de sus propios recursos personales, al tiempo que proporciona información y orientación sobre las redes comunitarias que pudieran ser de utilidad en su recuperación.

Las víctimas de delitos deben recibir la información, el apoyo y la protección adecuados y se les debe ofrecer una oportunidad real de participar en el proceso penal (artículo 1, apartado 1, de la Directiva de Víctimas).

Incluso cuando la legislación les concede derechos de participación, las víctimas o bien no son conscientes de sus derechos o bien no cuentan con el asesoramiento y el apoyo suficientes para utilizarlos de forma que sirvan a sus intereses.





## 3.2. ¿Cómo ayuda el acompañamiento?

Trabajar con la persona victimizada, durante las investigaciones penales es un elemento básico de la buena administración de justicia. Mejora la forma en la que la víctima afronta su participación, lo que facilita la evaluación y la valoración de las misma.

El acceso efectivo de las víctimas a la justicia depende en gran medida de la disponibilidad de servicios específicos de apoyo a las víctimas. La necesidad de proporcionar a las víctimas un conjunto de servicios que les permita disfrutar de sus derechos es subrayada por la investigación de la FRA sobre la notificación de las experiencias de las personas con la delincuencia.

El apoyo, el asesoramiento jurídico y la información son medios para fortalecer a las víctimas, desarrollar su capacidad y ayudarlas en el acceso a la justicia.

### **¿Por qué ser acompañado/a por personal técnico especializado?**

La investigación destaca la importancia crucial de los servicios de apoyo para fortalecer a las víctimas y proporcionarles apoyo emocional. Las víctimas expresan un gran aprecio por el apoyo recibido de las organizaciones de apoyo y subrayan que este apoyo marcó la diferencia.

Las organizaciones de apoyo establecen un vínculo esencial entre la víctima y el sistema de justicia penal al proporcionar a las víctimas asesoramiento y orientación.





Cuando la Agencia de los Derechos Fundamentales realizó un estudio sobre el apoyo a las víctimas en 2019, se preguntó a las víctimas por el “apoyo” en general y a menudo relacionaron la pregunta principalmente con la ayuda psicosocial y el apoyo “moral” más que con el asesoramiento jurídico y la asistencia para desempeñar un papel activo en el proceso.

Para las víctimas es fundamental que se les escuche con empatía, que se les crea y se les comprenda, y que tengan de su lado profesionales expertos y expertas capaces de proporcionales ayuda y apoyo a lo largo del proceso. Las víctimas atribuyen gran importancia a que la relación sea una cuestión de confianza, compromiso y confidencialidad.

La investigación de la FRA también demostró que, en repetidas ocasiones, las víctimas subrayaron la importancia de ir acompañadas a la policía por una persona en la que confiaran, sobre todo debido a la situación de estrés. Las víctimas apreciaron el apoyo en la preparación del juicio, por ejemplo, permitiéndoles inspeccionar la sala antes del juicio y saber dónde estaría cada persona. Subrayaron la importancia de ir acompañadas al juicio.



## 4. EL PAPEL DEL PERSONAL TÉCNICO EN EL PROCESO

En el programa de atención a víctimas (IRSE-EBI) existen tres períodos clave, aunque cada uno de ellos tendrá sus particularidades, pero básicamente hablamos de **preparación/ desarrollo/seguimiento post acto judicial**.

**En la fase de preparación**, se han de tener en cuenta tiene en cuenta aspectos cruciales como la forma en que se sienten por participar en el acto y si existen necesidades específicas que deban ser atendidas, que pueden estar directamente relacionadas con el procedimiento penal, pero también con cuestiones de índole social, laboral, económica, familiar...

Así pues, durante la fase de preparación, el equipo técnico acomodará la metodología en función de las características y necesidades específicas de cada víctima o testigo y hará lo siguiente:

- Explicar en qué consiste el acto judicial, quién estará presente y cuál es el papel de cada profesional, incluido el del personal de apoyo a la víctima;
- Mencionar las excepciones a la obligación de declarar o testificar, cuando corresponda;
- Evaluar las necesidades específicas (por ejemplo, necesidad de un intérprete; necesidades de protección; entre otras);
- Visitar previamente el lugar donde tendrá lugar el acto judicial;
- Proporcionar orientaciones prácticas.



En la fase de preparación, la variación del método según las características de la víctima o del testigo es crucial, ya que cada contacto con ellos debe adaptarse a sus necesidades específicas. Se consideran las siguientes especificidades:

- La edad de la víctima o el/la testigo, y/o su desarrollo y capacidad cognitiva
- La víctima o el/la testigo tiene algún tipo de discapacidad;
- El origen cultural y/o social de la víctima o el/la testigo.

Cuando **la víctima o el/la testigo son menores de edad**, o tienen modificada su capacidad legal, el personal de apoyo a la víctima siempre se reunirá previamente con los representantes legales y les proporcionará la contextualización necesaria para la entrevista, el motivo del acompañamiento y cómo se desarrollará el acto judicial.

Es necesario también tener en cuenta, variables como la **diversidad funcional**, en tanto que también puede influir en la forma en que se produce el acto judicial: la movilidad, la capacidad de expresión, la capacidad auditiva, la capacidad de comprensión, ... proporcionando y/o procurando aquellos elementos que sirvan para facilitar su participación.

El **origen cultural** de la víctima o el/la testigo, ya que puede ser necesario tener un mayor conocimiento y sensibilidad para el contacto con ellos (por ejemplo, si se trata de una víctima de mutilación genital femenina o de un matrimonio forzado), procurar una adecuada comunicación verbal, sin que el desconocimiento idiomático sea una barrera insalvable, ....



La variable **tiempo previo de preparación**, es importante, en tanto que es necesario abordar diferentes elementos, por tanto, cuanto mayor sea el margen de preparación, mejor preparada estará la persona víctima, así como el escenario judicial, donde resulta crucial el conocimiento que, a los agentes intervinientes, incluso al Tribunal, las características específicas de la persona y de su contexto.

**Durante la fase de desarrollo**, estamos en el momento que se inicia la investigación, y posteriormente la vista oral. Son momentos que van a requerir la participación "a tiempo real" de la persona interesada. No obstante, podrá participar con seguridad en tanto en cuanto, en la fase anterior se han ido definiendo los elementos necesarios para que pudiera hacerlo.

**Finalmente, el seguimiento post-acto judicial.** Este momento sirve para el repaso de las sensaciones de lo vivido, reajustar expectativas, identificar aprendizajes y/o valorar el impacto que, en la persona interesada, ha tenido la experiencia judicial. Se produce al finalizar cada diligencia, y naturalmente, a la finalización del proceso penal.





## 5. PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL ÁMBITO JUDICIAL

En España, el acompañamiento dentro de las oficinas públicas de asistencia a víctimas, es una generalidad, con las particularidades de cada Comunidad Autónoma.

Euskadi y Cataluña, vienen desarrollando programas específicos de acompañamiento, con especificidades concretas, acordes con los marcos competenciales, el mapa demográfico y el análisis particular.

La experiencia más reciente, y novedosa, ha tenido lugar en Euskadi, con la puesta en marcha de un proyecto piloto de acompañamiento a víctimas de violencia de género en el ámbito judicial.

Del trabajo especializado en la atención a víctimas, y con relación al ámbito judicial, se desprende una idea, una conclusión: las personas víctimas que acuden al sistema penal, sienten que no tienen el control de las situaciones que se van presentando: el espacio físico es percibido hostil, el lenguaje utilizado es de difícil comprensión, las figuras judiciales son percibidas como distantes y alejadas a la realidad de la víctima, la preocupación ante la incertidumbre es constante, temor a coincidir con la parte contraria durante las comparencias, el procedimiento



resulta largo y complejo, la respuesta judicial, aunque ajustada a derecho, no cubre, ni puede, satisfacer todas las necesidades de la víctima...

Por tanto, es necesaria una intervención de acompañamiento intenso durante todo el proceso: antes de las comparecencias a las diligencias judiciales, durante la celebración de las mismas y, a la finalización judicial. Un acompañamiento que posibilite comprensión, entrenamiento y evaluación.



El acompañamiento se desarrolla a través de cinco momentos: diagnóstico y valoración, entrenamiento tridimensional, preparación con los agentes intervinientes y preparación espacial, acompañamiento físico, valoración y análisis de la evolución/ resultado.

El proyecto piloto de acompañamiento a víctimas de violencia de género, es la metaespecialización del acompañamiento en un área tan sensible como es la violencia de género.

En el año 2019, el IRSE-EBI, con la participación del Gobierno Vasco, puso en marcha esta experiencia piloto en dos fases: la primera fase se inició en Octubre de 2019, en un único partido judicial, con 19 municipios. La segunda fase, se inició en agosto de 2020, en otros tres partidos judiciales, que suman 65 municipios.

Se trata de una forma de acompañamiento más amplia, más específica y más especializada. Está en línea con el Convenio de Estambul, la Declaración de la eliminación de la violencia contra la Mujer ONU 1983, la Declaración del Gobierno de España con



motivo del Día Europeo contra la Trata de Seres Humanos de 18 de octubre de 2019, siguiendo la Directiva 2011/36/Urde 5 de abril, y el Convenio de Palermo.

La idea es proporcionar la cobertura a las víctimas de violencia de género, a la persona (s) que le acompaña, sea de su elección o profesional ajeno al ámbito judicial, e incluso, a aquellas personas allegadas que pudieran actuar como testigos, sin olvidar a aquellas personas dependientes de la víctima y que se ven en la "obligación " de acompañarle, cuando no existe red que pueda darle la cobertura necesaria.

Ha sido esencial la tarea de coordinación con los y las profesionales implicados (Magistrados y Magistradas, Letrados y Letradas de la Administración de Justicia, funcionariado, cuerpos de policía encargados de la seguridad, ...)

El equipo, está integrado por profesionales del ámbito de lo psicosocial, y ha sido formado específicamente por la entidad que ha diseñado el programa. La formación ha tenido en cuenta aspectos sociales, psicológicos, jurídicos y judiciales, en materias y temas que cuyo conocimiento, resulta fundamental para el buen desarrollo de las actividades del programa: tanto el procedimiento y proceso judicial, violencia de género y la atención a las víctimas, como en el conocimiento exhaustivo del espacio físico del Palacio de Justicia, así como el funcionamiento interno del mismo.

El acompañamiento integral a víctimas de violencia de género, es una técnica y una herramienta que busca aliviar el impacto emocional del procedimiento judicial, permitiendo afrontar estas experiencias (citaciones, trámites y comparencias judiciales) de una manera menos estresante. El acompañamiento



a la víctima inmersa en un procedimiento judicial se convierte, simultáneamente, en una técnica profesional y un recurso.

Promueve y procura que la víctima de Violencia de Género, así como si fuera su caso, los hijos e hijas, (o personas dependientes de ella) acudan al Palacio de Justicia a participar en un procedimiento judicial en las mejores condiciones posibles, minimizando los niveles de estrés que produce el desconocimiento del entorno, las figuras judiciales, la conciencia de que la víctima y el victimario puedan encontrarse en el mismo edificio o en las inmediaciones, la farragosidad de la terminología jurídica y judicial, etc. En definitiva, intentar evitar la incertidumbre ante lo desconocido tan determinante para su futuro.

## 6. PRINCIPALES CONCLUSIONES TRAS EL PILOTAJE

- 1.** La creación de este programa, así como su ubicación ha dotado a las víctimas, de una herramienta de gran valor, que ha logrado que en esos momentos de tensión y trascendencia dentro de su proceso personal puedan contar con un espacio específico que les sirva de apoyo en la decisión que han tomado.
- 2.** Existiendo varias formas de abordar la intervención, Zurekin no entiende otra forma de realizarlas que no sea poniendo a las víctimas en el centro. Es por ello que durante el acompañamiento, se explica de una manera adecuada a cada persona y al momento, la dinámica del proceso en el que se encuentra inmersa.



- 3.** El contacto previo y la preparación del acompañamiento, así como los tramos dinámicos, son un magnífico momento para percibir las potencialidades de la persona y proporcionarles una devolución que:

  - a.** Posibilita un impulso en su proceso de empoderamiento
  - b.** Posibilita la orientación a otros espacios profesionales donde ofrecerles un acompañamiento integrador y sostenido en el tiempo.
- 4.** Aporta fluidez al proceso concreto y permite el aprendizaje y la mejora continua, las actuaciones realizadas son recogidas de forma sistematizada y se remite una informa de devolución al órgano derivante.
- 5.** El conocimiento de la normativa vigente en relación con las víctimas, permite a Zurekin ser una antena que detecta potencialidades, fortalezas y debilidades, tanto dentro del propio programa como en el conjunto del ámbito judicial, lo que posibilita capacidad de mejora, con propuestas concretas.



# ESQUEMA VISUAL DEL PROCESO PENAL

IDENTIFICANDO EN QUÉ MOMENTOS PUEDE ESTAR PRESENTE EL TAV







**WITH YOU**

**ACOMPANIAMIENTO A VÍCTIMAS Y  
TESTIGOS EN EL SISTEMA JUDICIAL**

**Coordinador:**  
Asociación Portuguesa  
de Apoyo a la Víctima



**Socios:**



Financiado por  
el Programa de Justicia  
de la Unión Europea (2014-2020)



Pagalba  
nusikaltimų  
aukoms



Este material ha sido financiado por el Programa de Justicia de la Unión Europea. El contenido de este material refleja el punto de vista de la autoría siendo su única responsable. La Comisión Europea, no se responsabiliza del uso que se haga del contenido del mismo.