



## El lugar de las víctimas en los procesos penales atípicos: la fase de investigación

Pauline Jarroux,

Doctora en Antropología Social y Etnología, Ingeniera de Investigación en la Universidad de París Nanterre

### Ficha n°2: **Informar a las víctimas**

En las últimas décadas, las víctimas han gozado de un mayor reconocimiento en los ordenamientos jurídicos de los países europeos y sus derechos se tienen ahora más en cuenta. El 14 de noviembre de 2012 se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea 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». En los procedimientos penales atípicos, o con víctimas múltiples, los derechos de las víctimas se ven amenazados debido al gran número de afectados e intervinientes y la complejidad de los casos que se investigan.

El objetivo de esta ficha práctica, que trata sobre la información a las víctimas en los procesos atípicos, es sugerir una serie de buenas prácticas para garantizar al máximo los derechos de las víctimas durante esta fase de la investigación.

#### **Retos**

- Dar información periódica y pertinente a las víctimas;
- Comunicar información tanto individual como colectiva;
- Implementar sistemas de comunicación e información adaptados a los casos con múltiples víctimas;
- Incluir a las víctimas extranjeras o residentes en el extranjero en los dispositivos de información.

## 1. Informar a las víctimas de la apertura de una investigación y de sus derechos

La primera información que debe proporcionarse a las víctimas se refiere a la apertura de una investigación o de una instrucción judicial y a los derechos que ello conlleva, en particular el derecho a ejercer la acción civil. Esta fase de la labor informativa presupone que las víctimas han sido identificadas, lo que no siempre es así en estos casos atípicos.

### Retos

- Garantizar a las víctimas idéntica información sobre la apertura de una investigación y sus derechos;
- Facilitar a las víctimas el acceso a los procedimientos.

### Buenas prácticas identificadas

1. Los jueces al frente de la investigación están obligados a informar a las víctimas de la **apertura de una investigación** o de una instrucción judicial. En algunos casos, cuando las potenciales víctimas sólo han sido identificadas parcialmente, se requieren **medidas específicas de información**, a través de los distintos medios de comunicación o mediante la creación de una **ventanilla única de información** (véase el punto 1, ficha nº 1).
2. La **información a las víctimas sobre sus derechos** suele correr a cargo de diversos agentes, como la fiscalía o los servicios de investigación o instrucción, las asociaciones de víctimas y las organizaciones de apoyo a las víctimas, los servicios policiales, etc. La creación de una **web específica**, o la remisión sistemática a este sitio cuando ya existe, garantiza a las víctimas el mismo nivel de información sobre sus derechos y el acceso a una información clara y contrastada. También pueden organizarse con este fin **sesiones de información en grupo** que reúnan a jueces y víctimas.
3. Pueden establecerse dispositivos para **facilitar el ejercicio de la acción civil** para un mejor seguimiento y registro de las demandas, reduciendo el número de presentaciones tardías. Además de la creación de **portales informáticos específicos** (como, en Francia, el «Portal du justiciable» creado por decreto el 21 de octubre de 2021 para los procedimientos civiles), las **sesiones informativas grupales** anteriormente mencionadas también podrían servir para registrar las acciones civiles que se quieran interponer.

### Buenas prácticas: SÍNTESIS

- Una comunicación eficaz a través de los múltiples medios de comunicación disponibles;
- Múltiples canales de información sobre los derechos de las víctimas;
- Medidas para que se pueda ejercer la acción civil fácilmente.

## 2. Comunicar una amplia información a las víctimas

El gran número de víctimas y la envergadura del trabajo de investigación no deben afectar al derecho fundamental de las partes civiles a ser informadas. Este derecho a la información abarca tanto su expediente individual como las cuestiones procesales y el avance de las investigaciones.

### Retos

- Garantizar la transmisión, en el momento oportuno, de información de diversa índole;
- Comunicar periódica y adecuadamente los avances de la investigación, respetando su confidencialidad.

### Buenas prácticas identificadas

4. Al igual que en los casos más tradicionales, las víctimas de los casos atípicos deben poder contar con que se les facilite **información individualizada** en el momento oportuno, en particular, aunque no únicamente, en lo que respecta a los informes periciales. Esta información individualizada presupone la existencia de **herramientas informáticas adecuadas** (tablas o programas informáticos específicos), que permitan seguir y gestionar los casos individuales y responder más rápidamente a las solicitudes de las víctimas. Este tipo de documento, puesto a disposición de los jueces y del personal administrativo y de apoyo, **debería idealmente ser accesible a todos los actores de la justicia penal** (servicios de investigación o instrucción, fiscalía, tribunales de primera instancia y de apelación, etc.).
5. La laboriosa tarea de **notificar formalmente los actos procesales puede aligerarse** para determinados casos, facilitando así la labor de los servicios judiciales y evitando sobrecargar a las víctimas con información que a priori no es pertinente ni útil. En determinados casos de salud pública, por ejemplo, podría ser recomendable no notificar a cada parte cada nuevo informe pericial, en casos que afectan a cientos o incluso miles de personas (véase la ficha 3).
6. Además de la información individual o procesal, una de las cuestiones fundamentales a la hora de facilitar información a las víctimas se refiere a la **propia investigación**. Con excepción de Bélgica (véase el recuadro a), muchos países europeos no permiten a las víctimas consultar el expediente de la investigación antes de que ésta finalice. Sin embargo, los ponentes reiteraron que el secreto de sumario y el gran número de víctimas no deben impedir que se **facilite información contrastada y periódica sobre la evolución de las investigaciones**, aunque esta información pueda no parecer muy útil o decisiva en un primer momento. Esto es aún más crucial en casos de este tipo, que a veces dan lugar a la circulación de una gran cantidad de noticias falsas. Una comunicación eficaz lo antes posible en la investigación sienta las bases de una **relación de confianza** a largo plazo entre el sistema judicial y las víctimas.

### **(a) Acceso de las víctimas al expediente de investigación de los atentados del 22 de marzo de 2016 en Bélgica**

El sistema belga ofrece a las víctimas la posibilidad de acceder al expediente de la investigación. Esta posibilidad se mantuvo en el marco de las investigaciones sobre los atentados del 22 de marzo de 2016 en el aeropuerto de Zaventem y en un tren de metro en la estación de Maelbeek, en Bruselas.

Este dispositivo se gestionó con la ayuda del sistema judicial de apoyo a las víctimas: un mismo agente actuó como intermediario, ayudando a las víctimas a presentar sus solicitudes a los servicios jurídicos. Una de las peticiones más frecuentes fue el acceso a las imágenes de las cámaras de videovigilancia, algo que los jueces de instrucción belgas autorizaron. En estos casos, los agentes de la policía judicial extrajeron previamente las imágenes en las que aparecían las víctimas en cuestión, teniendo en cuenta la fecha y hora.

Las sesiones de visionado individual permitieron a las víctimas que lo solicitaron comprender mejor cómo se desarrollaron los hechos, tanto para las familias que deseaban volver a ver a sus seres queridos como para las víctimas directas que tal vez no recordaban bien el suceso.

Una fiscal federal belga explicó que la posibilidad de visionar las imágenes, junto con la información facilitada durante las reuniones informativas (véase el punto 3.B), fueron quizá factores que explicaron el escaso número de solicitudes de acceso a las actuaciones procesales que finalmente presentaron las víctimas.

7. Además de los jueces al frente de la investigación, en la labor de comunicación con las víctimas pueden intervenir **expertos especializados en su campo**, en particular durante las reuniones informativas (véase el punto 14). Algunas víctimas pueden necesitar información muy técnica o médica, en particular sobre las condiciones de la muerte de sus seres queridos. Por ello, estos profesionales son los más adecuados para responder a estas preguntas específicas, que no siempre se incluyen en el expediente de investigación.
8. La comunicación sobre el avance de la investigación debe ir acompañada de una **aclaración de las cuestiones técnicas y jurídicas del caso**. Por ejemplo, en caso de sobreseimiento o reclasificación del caso, estas aclaraciones ayudarán a las víctimas a comprender y aceptar mejor el caso.
9. **Las víctimas que no deseen o no puedan ejercer la acción civil** no deben ser olvidadas en estos esfuerzos de información. Si no tienen los mismos derechos de acceso al material de la investigación, puede preverse una **comunicación ad hoc** para informarles de que la investigación avanza. Esta labor requiere disponer de una lista de víctimas y mantenerla actualizada (véase el punto 11, ficha nº 1).

### Buenas prácticas: SÍNTESIS

- Comunicación de información individual mediante herramientas informáticas adecuadas y accesibles a todos los agentes del sistema de justicia penal;
- Agilización de los procedimientos de notificación de los actos procesales;
- Una relación de confianza con las víctimas fomentada por la comunicación periódica de información sobre el avance de la investigación;
- Participación de expertos en el proceso de información;
- Aclaración de las cuestiones técnicas y jurídicas del caso;
- Información adecuada a las víctimas que no son parte civil.

### 3. Dispositivos de comunicación innovadores

Los casos con un gran número de víctimas requieren innovaciones de procedimiento para garantizar la comunicación con todas ellas. Se pueden prever múltiples cauces de información, ya sean personas concretas o dispositivos técnicos, que desempeñen el papel de intermediarios. La información también puede transmitirse grupalmente, organizando reuniones con las víctimas.

#### Retos

- Garantizar la transmisión a tiempo de información de diversa índole;
- Diversificar los cauces de comunicación para llegar al mayor número posible de víctimas y satisfacer sus distintas expectativas;
- Comunicar periódica y adecuadamente el desarrollo de la investigación, respetando su confidencialidad.

#### Buenas prácticas identificadas

##### A. Comunicación y transmisión eficaz de información

10. Dada la imposibilidad de informar individualmente a cada víctima, **los abogados de la parte civil son claramente el primer interlocutor**, en particular para la información procesal. Mediante acuerdos con los servicios de investigación o de instrucción, estos pueden comprometerse a comunicar la información recibida a cada uno de sus clientes, aligerando así considerablemente la labor de notificación. Las **asociaciones de víctimas** también pueden prestar una ayuda inestimable a este respecto, en particular para las víctimas que no disponen de abogado.
11. Del mismo modo, la **desmaterialización de las notificaciones**, mediante su envío por correo electrónico, permite aligerar el trabajo administrativo y reducir los costes de funcionamiento de los servicios jurídicos. Del mismo modo, la información sobre la investigación puede difundirse mediante el envío de **boletines informativos**. No obstante, este tipo de comunicación deja

fuera a las víctimas que no disponen de ordenador, conexión a Internet o dirección de correo electrónico.

12. La creación de **sitios web, servidores dedicados a la investigación o revistas online** son otras posibles innovaciones en materia de información a las víctimas. A través de estos **espacios seguros, a los que sólo se puede acceder mediante códigos de acceso**, se puede compartir información sobre la investigación, respetando la confidencialidad de la misma.

## B. Reuniones informativas

13. Aunque no suelen contemplarse en las leyes procesales de los Estados europeos, **las reuniones informativas grupales**, donde se convocan a varios centenares de víctimas, fueron mencionadas varias veces por los ponentes. Este procedimiento ofrece la ventaja de **un contacto directo entre los servicios de investigación o instrucción y las víctimas**, sin pasar por los intermediarios antes mencionados. Además de compartir información, este tipo de reunión permite también **darles una idea concreta del trabajo de investigación**, ponerle cara, fortaleciendo la relación de confianza entre las víctimas y los servicios jurídicos.
14. Estas reuniones informativas pueden ser una oportunidad para presentar a los **distintos profesionales que intervienen en la investigación**, desde los servicios de investigación judicial y la policía hasta los expertos en ADN, balística, etc. De este modo, estos últimos no sólo pueden proporcionar información específica o respuestas técnicas a las víctimas (véase el recuadro b), sino también informar sobre su **calendario de trabajo**.

### (b) Reuniones de información a las víctimas en la investigación neerlandesa y belga sobre el accidente del vuelo MH17 y los atentados del 22 de marzo de 2016.

En los Países Bajos, la primera reunión informativa para las víctimas permitió mostrar un vídeo en el que se reconstruía el tipo de explosión causada por el misil identificado por los expertos como el que provocó la caída del avión. Uno de los objetivos de proyectar el vídeo antes de que fuera reproducido durante el juicio era dar una respuesta rápida a las preocupaciones de los familiares de las víctimas sobre los últimos momentos de sus seres queridos.

En Bélgica, la primera reunión informativa para las víctimas, organizada 7 meses después de los atentados en la Real Academia Militar, tenía como objetivo arrojar luz sobre lo ocurrido el 22 de marzo de 2016. Las víctimas podían formular preguntas oralmente o por escrito. La presencia de numerosos expertos –médicos forenses, patólogos, médicos del ejército, artificieros– permitió responder a las preguntas muy técnicas, y a veces terribles, formuladas por las víctimas.

15. Las reuniones informativas grupales pueden ser **momentos muy emotivos**, pero también pueden ayudar a **canalizar** las emociones gracias a la presencia de profesionales y a la posibilidad de responder a las preguntas de las víctimas. Se debe contar con **servicios de apoyo psicológico**, en particular a través de las asociaciones de apoyo a las víctimas.
16. Para garantizar el **secreto de sumario**, este tipo de iniciativas deben ir acompañadas de un **control estricto de la asistencia**, elaborando previamente las listas. Debe impedirse el acceso a los periodistas.

17. Los **abogados defensores** deben ser invitados a asistir, respetando la presunción de inocencia.

#### Buenas prácticas: SÍNTESIS

- Implicación de los abogados de la parte civil y las asociaciones de víctimas como intermediarios;
- Notificación electrónica mediante correo electrónico;
- Espacios online seguros para seguir el progreso de la investigación;
- Reuniones colectivas de información a las víctimas para informarles sobre las investigaciones y que puedan hacerse una idea concreta de la labor de investigación;
- Participación de expertos para proporcionar información técnica;
- Servicios de apoyo psicológico;
- Acceso restringido para garantizar el secreto de sumario;
- Presunción de inocencia garantizada por la presencia de abogados defensores.

## 4. Informar a las víctimas extranjeras o nacionales residentes en el extranjero

Los casos atípicos suelen implicar a víctimas extranjeras o a nacionales que viven en el extranjero, que también deben incluirse en las campañas de información y comunicación.

#### Reto

- Informar a las víctimas extranjeras o residentes en el extranjero.

#### Buenas prácticas identificadas

18. Los servicios judiciales del país de instrucción trabajan en cooperación con los servicios de enlace de los países extranjeros. Así, los **jueces de enlace** se encargan, en el país en el que están destinados, de organizar **sesiones de información grupales o individuales** para las víctimas, que incluyen una presentación del sistema judicial del país de instrucción.
19. Para garantizar la difusión electrónica de información, se obtienen las direcciones de **correo electrónico** de las víctimas extranjeras o residentes en el extranjero, por ejemplo **a través de la red de embajadas**.
20. Las **cartas enviadas**, ya sea por correo postal o electrónico, se **traducen** previamente.

#### Buenas prácticas: SÍNTESIS

- Sesiones informativas individuales o en grupo organizadas por los servicios de enlace;
- Recopilación de las direcciones de correo electrónico para el envío de información

electrónica;

- Traducción de cartas o correos.

#### Fuentes de consulta:

- [Directiva 2012/29 de la Unión Europea](#)
- Ficha práctica nº12 del [Informe sobre la atención a las víctimas de accidentes colectivos](#)



**Funded by the European Union's Justice Programme**  
**Financiado por el Programa de Justicia de la Unión Europea**

En colaboración con:



*Los puntos de vista y opiniones expresados son los de los autores y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea ni los de la École Nationale de la Magistrature (ENM). Ni la Unión Europea ni la ENM pueden ser consideradas responsables a este respecto.*