
Guía general de buenas prácticas en el trato con víctimas del terrorismo que evite la victimización secundaria



Guía general de buenas prácticas en el trato con víctimas del terrorismo que evite la victimización secundaria

Gema Varona Martínez

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

LEHENDAKARITZA
Bakogintza eta Biz Kidatzarako
Idazkaritza Nagusia
Biktimen eta Giza Eskubideen Zuzendaritza

PRESIDENCIA
Secretaría General para la Paz
y la Convivencia
Dirección de Víctimas y Derechos Humanos

Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2015

Un registro bibliográfico de esta obra puede consultarse en el catálogo de la red *Bibliotekak* del Gobierno Vasco: <http://www.bibliotekak.euskadi.net/WebOpac>

Edición: 1ª, Julio 2015

Tirada: 150 ejemplares

© Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco
Departamento de Presidencia

Internet: www.euskadi.net

Edita: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco
Donostia - San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Autora: Gema Varona Martínez

Director: José Luis de la Cuesta Arzamendi

Investigadores: Enrique Echeburúa Odiozola
Virginia Mayordomo Rodrigo

Por encargo de: Secretaría General para la Paz y la Convivencia

Diseño y maquetación: Quodsail

Impresión: Servicio de Imprenta y Reprografía del Gobierno Vasco

ISBN: 978-84-457-3370-7

Depósito Legal: VI 121-2015

Índice

I. Introducción. _____	7
1. Objetivos. _____	7
2. Estructura y metodología. _____	8
II. ¿Por qué una guía general de buenas prácticas? _____	10
1. Fundamento victimológico. _____	10
1.1. Un enfoque integral de cuidado y de derechos humanos dentro de las tendencias actuales de formas inclusivas de justicia para las víctimas. _____	10
1.2. Similitudes y particularidades de la victimización terrorista respecto de otras victimizaciones. _____	13
2. Fundamento normativo. _____	16
2.1. Normativa internacional general sobre víctimas y su recepción interna. _____	16
2.2. Normativa interna sobre víctimas del terrorismo. _____	18
III. ¿Quiénes son víctimas y qué significa ser víctima? _____	21
1. Concepto jurídico. _____	21
1.1. Inclusiones y exclusiones en la normativa general sobre víctimas. _____	21
1.2. Consideración particular de la normativa española y vasca específicas sobre víctimas del terrorismo _____	23
2. Concepto victimológico: la integración de sus dimensiones objetivas y subjetivas. _____	24
2.1. Suceso traumático. _____	24
2.2. Victimización indirecta, múltiple y oculta y sus dimensiones objetivas y subjetivas. _____	26
2.3. Algunos efectos de la victimización terrorista. _____	29
IV. ¿Qué es la victimización secundaria, qué factores influyen en ella y por qué debe prevenirse y repararse? _____	32
V. ¿Qué protocolos de buenas prácticas existen y cómo funcionan en relación con las víctimas de los delitos, en general, y del terrorismo, en particular? _____	41
1. Algunos ejemplos generales y diferenciación entre cartas de derechos para las víctimas y guías de buenas prácticas para las agencias que tratan con ellas. _____	41
2. Modelos de guía de buenas prácticas para la atención a las víctimas. _____	42

3. La evitación del trauma vicario en las personas que atienden a las víctimas. _____	45
4. Evaluación de la aplicación de las guías. _____	45
VI. ¿Cuál es la visión de algunos profesionales sobre esta materia? _____	47
1. Sobre víctimas de los delitos en general. _____	47
2. Sobre víctimas del terrorismo en el país vasco. _____	50
2.1. Evaluación sobre el cumplimiento de los derechos de las víctimas del terrorismo. _____	50
2.2. Evaluación específica sobre un trato digno (eficiente y humano) que evite la victimización secundaria. _____	55
2.3. Observaciones adicionales. _____	57
VII. Propuesta general, simplificada y abierta, de guía de buenas prácticas que fomente el trato empático, individualizado, personalizado y no discriminatorio, que ayude en el proceso de reparación y recuperación victimal, dirigida a agentes públicos y privados. _____	59
Referencias bibliográficas. _____	67
Anexos. _____	77

En agradecimiento a todas las personas que, con su trabajo anónimo responsable, alivian el sufrimiento de las víctimas del terrorismo y contribuyen a una sociedad más justa

“Confieso que cada vez siento más incomodidad al constatar que, en diferentes contextos de reflexión, se tiende a equiparar la humanización con el trato cálido, acogedor, en las relaciones asistenciales ... Hablar de humanización, en cambio, es mucho más comprometedor: reclama la dignidad intrínseca de todo ser humano y los derechos que de ella se derivan” (Bermejo 2014, 11).

“El derecho a tener derechos –para retomar un importante ensayo de Stefano Rodotà, cuyo título evoca una frase de Hannah Arendt– queda, de hecho, sometido a la hegemonía del mercado, con el riesgo progresivo de eliminar cualquier forma de respeto por la persona” (Ordine 2014, 11).

I. Introducción

1. Objetivos

El presente estudio tiene como fundamento jurídico la exigencia de la Directiva 2012/29/UE¹ de un trato eficazmente humano a las víctimas, particularmente en delitos graves. En el título de dicha norma ya se recoge la relevancia no solo de los *derechos*, sino del *apoyo*. Consecuentemente con lo anterior, este estudio se plantea como una investigación acción con un objetivo general:

- 1) Colaborar con las personas en contacto con las víctimas del terrorismo², de forma específica en la Comunidad Autónoma del País Vasco (CAPV), sistematizando pautas de buenas prácticas contrastadas en su trato con ellas.

La consecución de dicho objetivo general se relaciona con otros cuatro objetivos más concretos:

- 2) Describir los estándares internacionales de buenas prácticas, derivados de la normativa en vigor, incidiendo en las formas innovadoras de justicia, respecto de la atención a las víctimas de infracciones penales.
- 3) Revisar el estado de la cuestión sobre la existencia y práctica de protocolos de buenas prácticas en relación con las víctimas de delitos, en general, y de terrorismo, en particular, en el ámbito comparado e interno.
- 4) Recopilar y sistematizar las reflexiones de profesionales, en particular en contacto con víctimas del terrorismo en la CAPV, sobre los elementos determinantes para un trato (a corto, medio y largo plazo) empático, individualizado y personalizado, que ayude en el proceso de reparación y recuperación victimal.
- 5) Elaborar con los resultados de los puntos anteriores una guía de actuación general que, con las debidas adaptaciones, pueda dirigirse a agentes públicos y privados que se relacionen con las víctimas del terrorismo.

Por tanto, la guía general puede constituir un punto de arranque para:

- 1) La elaboración de programas individualizados, dirigidos a las víctimas, que cubran diferentes parcelas de actuación (en salud, vivienda, educación, trabajo, prestaciones sociales, relaciones comunitarias, cultura...) a distintas escalas administrativas.
- 2) La elaboración de agendas de acción, evaluación y apoyo a los diversos profesionales y personas que tratan con las víctimas del terrorismo.

Este texto no va destinado exclusivamente a servicios especializados de atención a víctimas del terrorismo o de víctimas de delitos violentos en general, a los que se les presupone el conocimiento de las buenas prácticas en la materia, sino principalmente a servicios públicos y agentes sociales que tangencialmente o

1 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 y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JA del Consejo

2 Si bien su contextualización es distinta las referencias a las víctimas del terrorismo deben entenderse comprensivas de todas las formas de terrorismo que se han conocido en nuestro ámbito desde 1960 fundamentalmente ETA pero también GAL BVE Triple A etcétera Para definir terrorismo seguimos los artículos 1 y 2 de la Decisión Marco de la UE de 13 de junio de 2002 sobre la lucha contra el terrorismo

puntualmente se relacionan con las víctimas del terrorismo o que, actuando para toda la población, deben considerar sus particularidades.

2. Estructura y metodología

Dentro de un marco teórico interdisciplinar victimológico, y con una orientación de investigación acción, el trabajo se estructura y se aborda a través de cuatro ejes metodológicos, integrando las dos perspectivas mencionadas (derechos humanos y cuidado) con una vocación interprofesional:

- 1) Revisión de la bibliografía existente, particularmente sobre la normativa internacional y los protocolos ya existentes, así como los estudios empíricos relativos a la justicia procedimental y terapéutica, la confianza institucional e interinstitucional y la buena gobernanza. Desde el Derecho aquí consideraremos los estudios sobre el estatuto de las víctimas, si bien nuestro enfoque sobrepasa el ámbito del proceso penal. Desde el Trabajo Social y la Psicología, tendremos en cuenta, de forma panorámica, la intervención con víctimas, en diferentes fases, de cara a su recuperación (capítulos II-V).
- 2) Utilización de extractos de entrevistas con víctimas del terrorismo en la CAPV, considerados como ejemplos de su percepción de la situación o de buenas o malas prácticas. Estos extractos proceden de investigaciones anteriores del Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutua (IVAC-KREI), realizadas entre los años 2011 y 2013³ y pueden identificarse al encontrarse en recuadros de diferente color (capítulos II-VI).
- 3) Elaboración, administración y análisis de un breve cuestionario para profesionales que tratan con víctimas, expertos y miembros de asociaciones, solicitando sus propuestas en esta materia (capítulo VI).
- 4) Redacción de un documento final básico, adaptable a diferentes agentes públicos y privados⁴ (capítulo VII).

A lo largo del trabajo se subrayan, en letra negrilla, las ideas principales que lo sustentan. Finalmente, el estudio concluye con una bibliografía y unos anexos que amplían o clarifican algunos aspectos del texto principal.

A continuación detallamos los miembros del equipo investigador y el cronograma seguido para la redacción de esta guía.

3 Fueron realizadas con víctimas del terrorismo residentes en la CAPV o que tuvieron que marcharse de ella (de la Cuesta et al 2012; de la Cuesta 2013; de la Cuesta 2014) fundamentalmente indirectas (familiares de personas asesinadas) y mayoritariamente de ETA pero también incluyen víctimas directas de amenazas coacciones y lesiones y víctimas directas e indirectas de otros grupos terroristas que han actuado en la CAPV (BVE Triple A GAL sin identificar etc). Las abreviaturas que identifican la procedencia de los extractos son PR (Proyecto Retorno en de la Cuesta et al 2012) E 2012 (Entrevistas realizadas en 2012 en de la Cuesta 2013) y RC y GD (respuestas a preguntas abiertas del cuestionario y extractos de grupos de discusión realizados en 2013 en de la Cuesta 2014)

4 Al configurarse como una investigación acción se espera recibir sus sugerencias para la mejora de la propuesta de guía a que cualquier lector puede enviar a la siguiente dirección gemmamaria.varona@ehu.es

Equipo investigador

Director	José Luis de la Cuesta Director IVAC-KREI
Investigadora	Gema Varona Investigadora doctora permanente IVAC/KREI
Asesores	Enrique Echeburúa Catedrático Facultad de Psicología Virginia Mayordomo Profesora Agregada Facultad de Derecho

Cronograma

1) Revisión del estado de la cuestión y trabajo de campo	Junio-diciembre 2014
2) Redacción y entrega del informe final	31 de enero 2015

Agradecemos a Inmaculada Iraola, miembro de honor del IVAC/KREI, sus comentarios al informe final.

Esta investigación ha contado con la financiación de la Dirección de Víctimas y Derechos Humanos del Gobierno Vasco.

II. ¿Por qué una guía general de buenas prácticas?

“Las víctimas tenemos el derecho a salirnos del guión que las instituciones han establecido para nosotros” (PR 2011)

1. Fundamento victimológico

1.1. Un enfoque integral de cuidado y de derechos humanos dentro de las tendencias actuales de formas inclusivas de justicia para las víctimas

1.1.1. Derechos humanos y ética del cuidado

La evidencia empírica nos muestra que, aun quedando un largo camino por recorrer, **la reciente positivización de los derechos de las víctimas resulta insuficiente si no va acompañada de un cambio cultural** con una política victimal realmente centrada en las víctimas y sus contextos (Wemmers 1996)⁵. Ello será imposible sin la dotación de recursos adecuados y sin una concienciación social, política y profesional que incida en los conocimientos, actitudes y capacidades de las personas que se relacionan con ellas. De ahí la necesidad de **combinar un enfoque de derechos humanos**, desde el ámbito jurídico (OHCHR 2011, 161-176), **con un enfoque de la ética del cuidado**, desde la Psicología y el Trabajo Social (Eguchi 2010)⁶. Solo la amalgama de ambos permitirá que ninguno de ellos quede vacío de contenido.

La **ética del cuidado**, impulsada desde el feminismo a finales del siglo XX (Gilligan 1982)⁷, dentro del debate sobre el desarrollo moral, subraya “la importancia de las relaciones humanas, la interdependencia y la necesidad de otorgar una atención especial a las personas ... que son particularmente vulnerables” (Eguchi 2010)⁸, sin minusvalorar su autonomía. Dicho debate supuso contraponer la ética de la justicia, siguiendo las tesis de Kohlberg, a la ética del cuidado. Esta última se caracterizaría por tener en cuenta los elementos contextuales, adoptando “el punto de vista del “otro particular”, con sus peculiaridades, ... la intervención de los sentimientos, la preocupación por los detalles concretos de la situación a juzgar” (Marín 1993), su red de relaciones. La responsabilidad hacia los demás no se basa en los límites del ejercicio de los propios derechos, sino en la “responsabilidad por los demás. Eso supone una preocupación por la posibilidad de omisión, de no ayudar cuando podríamos hacerlo. No se trata solo de contener la agresión, la falta de respuesta, no actuar cuando habría que hacerlo, es también un problema” (Marín 1993). Entendemos que ambas perspectivas, la ética de la justicia y la del cuidado, son complementarias y no excluyentes.

La ética del cuidado supone un acompañamiento (Planella 2008) y conlleva una sensibilidad contextual y una escucha y consideración de los intereses de las personas más afectadas. Las personas que atienden a otras en situación vulnerable “deben entender los efectos del trauma a lo largo de la vida porque sus efectos a menudo resultan en mayores discriminaciones ... una exposición continua al trauma y al estrés crónico está relacionada con daños en el sistema límbico, conectado con las emociones y la memoria, así como el córtex prefrontal relacionado con la planificación y la toma de decisiones ... Junto

5 A esta misma conclusión se ha llegado en estudios empíricos sobre víctimas del terrorismo en nuestro contexto. Dentro de la línea de investigación desarrollada por el VAC/KRE en los últimos diez años véase el informe publicado en 2014 (de la Cuesta 2014). En estos estudios se ha trabajado con fuentes directas e indirectas que han recogido encuestas a víctimas del terrorismo en el País Vasco.

6 Dentro de las Naciones Unidas se habla del “triángulo de la educación en derechos humanos” como concepto que combina el conocimiento (teórico) con las habilidades y actitudes (prácticas) (FRA 2013).

7 Su utilización va más allá del enfoque feminista y de la separación de las esferas pública y privada. Cfr. Benhabib (1990) y Fascioli (2010).

8 Cfr. la expresión de Ted Wachtel de “comunidades de cuidado” (2013) en alusión a la reinserción de infractores y la recuperación de las víctimas en un enfoque restaurativo.

con cambios biológicos, el trauma también cambia patrones cognitivos de la persona y su autoimagen” (Eguchi 2010). De acuerdo con SAMHSA (2004), un programa, organización o sistema consciente de los efectos de una situación traumática permite entender la extensión de su impacto y los posibles caminos para la recuperación, identifica situaciones de trauma en las víctimas directas e indirectas, responde con un conocimiento integrador respecto de las políticas, procedimientos y actuaciones concretas, y busca activamente resistir la retraumatización.

Citando a Reich y Torralba, José Carlos Bermejo (2014, 77) diferencia entre el cuidado competente y el cuidado personal. Este último “requiere, además del cuidado competente, el cuidado individual, el trato afectivo, la sensibilidad ... la proximidad de orden ético y esto exige, además de grandes dotes comunicativas y conocimientos psicológicos, un determinado talante moral, un *ethos* profesional”. Dentro de la ética del cuidado, se habla, con influencia de la Teología, del cuidado relacional (Wada 2014). En términos victimológicos este concepto tiene una estrecha vinculación con el de **atención integral**, superadora de la asistencia paternalista, superficial o fragmentaria, carente de coordinación o continuidad.

1.1.2. Obligaciones de la sociedad y beneficios para las víctimas de las formas inclusivas de justicia

“Mi experiencia con la administración de justicia ha sido nefasta. Todas las acciones que hemos llevado a cabo han sido porque personalmente la familia lo hemos hecho. Nadie de la administración de justicia, ni de la Audiencia Nacional, ni de la policía se ha puesto jamás en contacto con nosotros” (E 2012)

Partiendo del hecho de que es imposible prevenir todos los delitos, sin perjuicio de mejorar las prácticas preventivas en un Estado social y democrático de Derecho, **las sociedades tienen la obligación de ayudar a aliviar los efectos del delito**. Según el Foro Europeo de Servicios de Víctimas, en su declaración sobre sus derechos sociales: “La consideración, y el intento de mejorar, la situación de las víctimas supone, más que una expresión de solidaridad ..., algo consustancial al contrato social” (VV. AA. 2008, 2). En todo caso, la mayor parte de los textos normativos mencionados en el epígrafe 2 de este capítulo hacen mención a dicha solidaridad.

Las obligaciones de la sociedad y sus Estados hacia las víctimas no se ciñen exclusivamente a mejorar su posición procesal en la justicia penal, sino que incluyen la posibilidad de que estas sean escuchadas en el diseño de las políticas victimales, como un agente más dentro de la construcción del concepto democrático de justicia en un Estado de Derecho. La exclusión de la venganza privada no tiene nada que ver con la participación de las víctimas, sin cuyos puntos de vista concretos será imposible mejorar su situación porque no podrán entenderse sus verdaderos intereses con base en los derechos humanos. Desde esta constatación, desde finales del siglo pasado y comienzos del presente, surgen modelos y programas de justicia más inclusivos para con las víctimas⁹. La participación es una parte fundamental de la humanización que persigue el Derecho integral de cara a evitar la victimización secundaria constatada en múltiples investigaciones victimológicas y de la cual nos ocuparemos en el capítulo IV.

El término **Derecho comprensivo o integral** (*comprehensive law*) fue utilizado por primera vez por la profesora estadounidense Susan Daicoff (Wexler 2012a). Dentro del mismo se encuentran diferentes formas de justicia inclusiva para las víctimas, relacionadas entre sí: restaurativa, procedimental, terapéutica (Wexler 2010), orientada a los problemas, comunitaria o sostenible (De Savornin 2011)¹⁰.

En la **justicia procedimental** (*procedural justice*) se enfatiza el significado de la justicia como proceso. Según indican Igartua, Olalde y Varona (2012):

9 Los siguientes párrafos recogen las reflexiones ya reflejadas en Varona (2013b)

10 Vid diversas contribuciones sobre la relación entre la justicia procedimental transicional y restaurativa en el libro colectivo de Hayden y van Wormer (2013) En este apartado nos detenemos en las formas de justicia inclusiva para las víctimas que mayor relación pueden tener con la presente guía. Por este motivo no lo haremos respecto de la justicia restaurativa. En todo caso cfr el volumen dedicado a la justicia restaurativa y la victimización terrorista en Varona y Soletto (2014)

“A las partes les importan los resultados, pero son mejor aceptados si 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 tomada). Este es el sentido de la expresión: ‘la decisión se tomó de forma justa’.

La profesionalidad de la justicia conlleva también un trato humano respetuoso, expresado como: “me trataron justamente”. 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 sus efectos positivos respecto de la minoración de la victimización y la reinserción de los victimarios, así como del incremento de la confianza en 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 mayor satisfacción personal y profesional”.

Un estudio reciente sobre el significado de la justicia procedimental para las víctimas, dentro del contexto penal anglosajón, subraya que la percepción de justicia de los individuos se relaciona con la percepción de neutralidad, respeto, entendimiento (claridad), escucha y consideración de sus opiniones y necesidades (Gold y Bowen 2014).

Por su parte, el término originario correspondiente a **justicia terapéutica** es *therapeutical jurisprudence*. 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. El término procede del profesor de la Universidad de Arizona, David Wexler, en colaboración con Bruce Winick, profesor de la Universidad de Miami. Ambos publicaron en 1991 una obra titulada *Essays in Therapeutic Jurisprudence*.

En la justicia terapéutica se incide en la necesidad de no agravar los problemas existentes (mentales, emocionales, de salud, adictivos, relacionales, de pobreza...). La intervención judicial o de otro tipo debe tratar de reducirlos o contenerlos mediante una perspectiva integrada, con un enfoque no adversarial, sino 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.

En cuanto a la **justicia orientada a los problemas**, los tribunales orientados a la resolución de problemas reivindicán la autoridad judicial, pero no de forma distante o indiferente, sino comprometida con las personas en un proceso de colaboración para asegurar no solo un proceso adecuado, sino resultados adecuados, informados por el conocimiento científico social (Wiener y Brank 2013).

Todas estas nuevas formas de justicia, que persiguen una humanización de su administración mediante la interdisciplinariedad de marcos conceptuales sobre el Derecho, deben enfrentarse al reto de ser significativas, en términos de participación y justicia social, y críticas con las desigualdades de poder que puedan darse.

No se trata de contraponer consenso *versus* conflicto, terapia *versus* garantías, o necesidades, emociones e intereses (subjetivos) *versus* derechos (objetivos y basados en la racionalidad). En todo caso parece pertinente la extensión del debate de manera compleja para evitar dualismos reductores y contemplar la cotidianidad de los distintos servicios que se relacionan con las víctimas del terrorismo. Ello implica gestionar emociones fuertes con un trato justo, garantista y humano.

“Porque no se ha hecho nada por resolver el caso de mi padre y hay una discriminación importante dentro de las víctimas en general” (RC89 2013)

“Me preocupa la diferencia entre víctimas, que haya víctimas de primera y de segunda y no se ayude por igual” (PC34 2013)

1.1.3. La formación victimológica: más allá de conocimientos técnicos

En definitiva, solo la formación inicial y continua, de carácter interdisciplinar, puede asegurar que los avances en el conocimiento jurídico, psicológico, terapéutico, criminológico, de intervención social, etc. resulten significativos para los distintos profesionales implicados. Ello supone la base de una colaboración interprofesional en las que los expertos cuentan con la cultura, las herramientas y las estructuras de cooperación necesarias. Esta cuestión se relaciona con las propuestas del Derecho colaborativo definido fundamentalmente por el trabajo en equipo centrado en los intereses de las personas¹¹.

En relación con la obligación de formación victimológica por parte de la Directiva 2012/29/UE (Varona et al. 2015), no podemos obviar las dimensiones éticas de los problemas sociales. Adela Cortina (2013, 35) defiende la necesidad de incluir, en los planes de estudio de las carreras, una asignatura “que abra un espacio para aprender, reflexionar y debatir sobre la ética de la profesión ... un profesional no es solo un técnico, sino aquel que pone los conocimientos y las técnicas propias de su campo al servicio de los fines que dan sentido a su profesión ... los buenos conocimientos no se convierten en buenas prácticas si los profesionales no tienen la voluntad decidida de hacerlo”.

Pope y Vasquez (2011) nos ilustran cómo, en ciertos contextos de ausencia de perspectiva o misión, frustración, presión, desconocimiento, inseguridad y/o cansancio, los profesionales que tratamos con víctimas podemos tender a minusvalorar nuestras responsabilidades éticas. Para ello utilizamos una serie de estrategias cognitivas a modo de justificaciones cuando la decisión tiene un respaldo general de un protocolo¹², de un superior o una institución, o no está prohibida expresamente; cuando lo hacen también otras personas; no hay intención de provocar un daño, o se considera que la persona dañada se lo había buscado de algún modo; cuando obramos creyendo que era lo mejor, estábamos evitando un mal mayor o no podíamos anticipar las consecuencias no intencionadas; si se trata de un hecho puntual o considerado sin importancia; nadie protesta; reporta otros beneficios; o consideramos que no había otra posibilidad de actuar. Una formación victimológica sólida debe concienciar sobre este riesgo y subrayar las responsabilidades éticas de todo profesional.

1.2. Similitudes y particularidades de la victimización terrorista respecto de otras víctimas

Si en el apartado anterior hemos concluido que la sociedad y el Estado social y democrático de Derecho deben ocuparse de la fragilidad y la precariedad en relación con la injusticia de haber sufrido un delito, esta obligación parece evidente respecto de la victimización terrorista. No obstante, conviene aclarar en qué medida la victimización terrorista difiere de otras victimizaciones graves y justifica un tratamiento particular.

“Educar para la paz desde la infancia, en casa, en los colegios... Es importante que se sepa la verdad, sin que las personas afectadas, los hijos, los nietos, sientan odio” (GDS1G 2013)

Las víctimas del terrorismo europeas, integrantes de NAVT (*Network of Associations of Victims of Terrorism*), “apuestan por una legislación diferenciada y apoyan la iniciativa de la AAV11M y la Carta Europea de Derechos de las víctimas del terrorismo presentada oficialmente en el Congreso de Turín de 2009”. Esta Carta fue elaborada por el catedrático Carlos Fernández de Casadevante, con financiación de la Unión Europea. En la misma, a los derechos contemplados en las Líneas Directrices del Consejo de Europa en relación con las víctimas del terrorismo se incluyeron dos derechos reconocidos por el derecho y la jurisprudencia internacionales a las víctimas de violaciones graves de los derechos humanos como son el derecho a la verdad y el derecho a la memoria.

Esta iniciativa pretendía que la normativa europea recogiese expresamente los siguientes derechos para las víctimas del terrorismo: derecho de asistencia de urgencia; derecho de asistencia a más largo plazo; derecho de investigación y persecución; acceso efectivo al derecho y a la justicia; derecho a la administra-

11 Vid la página web de la asociación en Euskadi en <http://www.derechocolaborativo.es/> Véase en anexo una propuesta de planificación y evaluación para la colaboración entre diferentes profesionales en pol ticas victimales

12 Cfr la teoría de la desconexión o desvinculación moral de Albert Bandura que permiten explicar la autojustificación de un trato no humano porque se obedece a otros intereses o no se tiene competencia o responsabilidad o se sigue un protocolo

ción de justicia; derecho de indemnización; derecho a la protección de la vida privada y familiar; derecho a la protección de la dignidad y de la seguridad; derecho a la información; formación específica de personas encargadas de la asistencia a las víctimas de actos terroristas; derecho a la verdad; derecho a la memoria; y protección reforzada. En la disposición adicional sexta de la Ley española 29/2011, de 22 de septiembre, de reconocimiento y protección integral a las víctimas del terrorismo, se indica que el Gobierno apoyará e impulsará la aprobación de esta Carta. Según el art. 67 del Reglamento 67/2013 por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de reconocimiento y protección integral a las víctimas del terrorismo: “En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de este Reglamento, el Ministerio del Interior, en colaboración con las asociaciones más representativas del colectivo de víctimas del terrorismo, elaborará un borrador de Carta Europea de Derechos de las víctimas del terrorismo, que será elevado a la Comisión Europea, al efecto de que sirva como base para el estudio y la aprobación de una Carta Europea de Derechos de las Víctimas del Terrorismo”.

“A mí sí me preocupa la impunidad histórica, qué se va a contar dentro de unos años, qué se va a enseñar en los colegios. Tiene que quedar claro que fue un error y un horror y que hay sectores de la sociedad y partidos que tienen su parte de responsabilidad ... ” (E 2012)

Según indica Hill (2009, 125), desde una perspectiva clínica, la muerte, lesión, amenaza, coacción, etc. sería una conducta similar en diferentes delitos, independientemente de la motivación del autor o de otros elementos influyentes. Sin embargo, también se señala que utilizar **la violencia, eliminando o queriendo amedrentar a conciudadanos, para conseguir ciertos fines políticos puede ocasionar un sufrimiento adicional** (Herek et al. 1999; McDevitt et al. 2001). En opinión de Shichor (2007), cuando se trata de ataques indiscriminados que afectan a menores y civiles, la sociedad quizá se sienta más compelida a apoyar a las víctimas por considerarlas especialmente vulnerables. En todo caso, esa misma percepción de vulnerabilidad, que rompe con los esquemas de vida normales de las víctimas, puede ocasionar sentimientos de impotencia y falta de control de sus vidas que dificultan su recuperación. Habría que añadir, en el caso del País Vasco, que determinados segmentos de la población, aunque fueran minoritarios, consideraban incluso a los menores y civiles daños colaterales del conflicto y no verdaderas víctimas, o no tuvieron la misma consideración respecto de víctimas distintas de ETA. En definitiva, las personas que atienden a las víctimas deben ayudarlas en sus preguntas sobre por qué alguien ha querido provocarles tanto daño por una causa política. Si bien puede explicarse como un sinsentido, ellas deberán integrar esa vivencia en sus vidas para poder recuperarse y las personas que les atienden deben actuar reconociendo la injusticia sufrida y reafirmando el apoyo de la sociedad.

“Lo de los homenajes es contradictorio. Por una parte, lo agradeces, por otra lo pasas mal... Cuando se lo comento a mis hijos, ellos lo ven de otra manera, me dicen que su padre se merecía eso y más y ellos están dispuestos a ir. Recientemente fuimos a un homenaje muy bonito, en su propia ciudad, un acto hecho con muchísima humanidad” (E 2012)

La vulnerabilidad de las víctimas del terrorismo reside en que este tipo de delito es particularmente grave por suponer un ataque totalitario contra el sistema democrático¹³. Este significado político junto con las modalidades con que se lleva a cabo haría surgir necesidades cuya relevancia justificaría un tratamiento específico, sin perjuicio del debate sobre qué tipo de tratamiento¹⁴. La regulación internacional e interna han recogido esta idea, fundamentalmente tras el 11-S, pero solo en fechas recientes se ha estudiado su fundamento empírico (Letschert 2010) y normativo (Albrecht y Kilchling 2010), sin llegar a conclusiones definitivas, si bien la mayor parte de los estudios concluyen con propuestas de políticas victimales más centradas en dichas necesidades (Lynch et al. 2014).

“Personalmente nadie me ha ayudado ni me ha apoyado en nada desde que ocurrió el atentado, a excepción de mi familia y amigos cercanos. Creo que ser víctima del terrorismo en el País Vasco condiciona tu vida hasta tal punto que no cuentas a nadie lo ocurrido y lo haces casi invisible a la sociedad. No existe respeto hacia nosotros y eso lo ves, lo sientes y lo vives cada día de tu vida cuando ves manifestaciones, carteles, opiniones...” (RC84 2013)

Como ya se ha indicado y se aludirá de forma general en el epígrafe 2, en diferentes normas de las Naciones Unidas¹⁵, el Consejo de Europa y la Unión Europea se hace mención al sufrimiento de las víctimas del terrorismo y sus familiares y a la obligación de solidaridad que genera (Albrecht y Kilchling 2010).

En el ámbito de la Unión Europea¹⁶, en la Decisión marco 2002/475/JAI, sobre la lucha contra el terrorismo, de 13 de junio de 2002, se recoge el concepto de víctima directa e indirecta (fundamentalmente familiares). En línea con la Decisión marco de 2002, en la Directiva 2012/29/UE, sobre derechos de las víctimas del delito en general, se cataloga a las víctimas del terrorismo como víctimas vulnerables y, por tanto, requieren una protección especial.

En el Consejo de Europa, en las *Líneas directrices sobre la protección de las víctimas de actos terroristas*, de 2 de marzo de 2005 se recoge como premisa la necesidad de atención específica en los planos procesal, psicológico y social, como lo hace más tarde, con mención concreta a las víctimas del terrorismo, la Recomendación (2006) 8 sobre Asistencia a las Víctimas de Delitos.

Por su parte, en el Preámbulo del Convenio nº 196 del Consejo de Europa para la Prevención del Terrorismo, de 16 de mayo de 2005, se afirma que los miembros del Consejo de Europa son conscientes de la “situación precaria a la que deben enfrentarse las víctimas del terrorismo” y, por ello, “reafirman su profunda solidaridad con las víctimas del terrorismo y sus familias”.

Por tanto, las normas internacionales –de las que se ha hecho eco también nuestro Derecho interno- ya recogen normas específicas en el trato con víctimas del terrorismo. Sin embargo, la cuestión sobre la existencia de diferencias que justifiquen un tratamiento específico de las víctimas del terrorismo se encuentra en el debate público y político victimal, particularmente cuando algunos colectivos de víctimas de otros delitos graves indican que se sienten discriminados. En todo caso, una cosa es la regulación específica de un estatuto procesal y extraprocesal de las víctimas del terrorismo y otra su cumplimiento y percepción de utilidad por parte de las propias víctimas (Letschert y Rijken 2013).

En el plano académico victimológico, se señala el alto número de víctimas indirectas y el **mayor riesgo de victimización secundaria** que provoca la violencia terrorista. Suele distinguirse entre victimizaciones

13 Llegando incluso a conceptuarlo como un crimen contra la humanidad (Fernández de Casadevante 2013)

14 Una legislación específica un protocolo diferente unos servicios especializados etc Cfr el concepto de macro víctimas de Antonio Beristain (2007)

15 Vid en particular UNODC (2011)

16 Comenzamos por este ámbito siguiendo un criterio cronológico en la promulgación de las normas

individuales o de varias personas y victimizaciones en masa. Este criterio no pondría tanto el acento en el significado del acto terrorista y la naturaleza de las necesidades de las víctimas (Letschert, Staiger & Pemberton 2010), sino en sus consecuencias y el carácter más inmediato y colectivo de dichas necesidades¹⁷.

En un estudio europeo, publicado en 2008, se analiza en qué medida las víctimas del terrorismo tienen necesidades adicionales o más profundas que otras víctimas y en qué medida dichas necesidades requieren esfuerzos adicionales para ser cubiertas. Así se comparan las necesidades (jurídicas y psicosociales) de las víctimas del terrorismo, identificadas en diversos trabajos empíricos, con la del resto de víctimas de delitos. Se concluye que, en general, las necesidades son similares en víctimas de delitos graves, pero se aprecian diferencias en el grado o las posibilidades de ejercer sus derechos para cubrir dichas necesidades, teniendo más dificultades algunas víctimas del terrorismo (VV. AA. 2008, 5)¹⁸.

Si nos centramos en la CAPV, a la vista de los resultados de nuestros estudios con víctimas del terrorismo (de la Cuesta 2014), podemos afirmar que las necesidades de las víctimas del terrorismo:

- a) son distintas, en particular, ante una mayor victimización secundaria por el abandono social e institucional sufrido,
- b) algunas victimizaciones son más intensas, ante el apoyo social de una minoría a los delitos de terrorismo o la falta de reconocimiento de su condición de víctimas y
- c) requieren, por tanto, políticas victimales específicas.

Además, un estudio centrado en las víctimas del terrorismo tiene fundamento simplemente porque las víctimas y los procesos de victimización han sido los grandes olvidados en la literatura científica sobre el terrorismo (Lynch y Argomaniz 2014) y es necesario arrojar luz sobre ellos para desechar prejuicios y creencias erróneas respecto de la intervención con víctimas.

“Las víctimas pueden aportar mucho en la superación de la etapa terrorista con charlas, actos... Deben completarse algunas lagunas de información de los medios y añadir el factor humano, más que político” (RC4 2013)

-“Todas las iniciativas que se están llevando a cabo por todas las instituciones, tanto nacionales como autonómicas, pivotan sobre conceptos ajenos a la deslegitimación del terrorismo ... , esto es, pivotan sobre los conceptos de reconciliación, convivencia, paz, derechos humanos, reconocimiento/reparación de las víctimas de todo tipo de violencia, etc. ...” (RC74 2013)

2. Fundamento normativo

2.1. Normativa internacional general sobre víctimas y su recepción interna

Son tres los documentos normativos fundamentales en esta materia¹⁹. Si bien tienen carácter general para todo tipo de víctimas (de cualquier delito), para los objetivos propuestos en el presente estudio resultan más relevantes que la normativa internacional específica sobre víctimas del terrorismo. Ello es así porque lo hacen con una mayor concreción respecto del conjunto de obligaciones generadas para todos los servicios en contacto con ellas.

¹⁷ Se observa una evolución en la conceptualización de la vulnerabilidad victimal desde el punto de vista del infractor al de la víctima distinguiendo la Directiva 2012/29/UE entre víctimas *per se* (por ejemplo los menores) o potencialmente vulnerables (Subijana 2014). En estas últimas entrarán las víctimas del terrorismo de trata de violencia de género, etc.

¹⁸ Sin embargo, no existen estudios empíricos sólidos que hayan comparado las necesidades de las víctimas del terrorismo respecto de las de otras víctimas de delitos graves.

¹⁹ Toda la normativa internacional considerada como fundamento jurídico de la presente guía puede verse en anexo donde se detallan las normas específicas sobre víctimas del terrorismo.

1) La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las víctimas de delitos y de abuso de poder, aprobada como Anexo de la Resolución 40/34 por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, en 1985, y desarrollada en dos Manuales de 1999 de la misma organización, actualmente en revisión. Existe un proyecto para convertir esta Declaración en Convenio con fuerza vinculante, una vez ratificado por los Estados, si bien aún no ha logrado el consenso internacional necesario para su elaboración y aprobación.

Se trata de la norma más importante y completa sobre los derechos de las víctimas de los delitos y de abuso del poder. Aunque la Declaración no constituye una norma jurídicamente vinculante, ha inspirado avances legislativos internacionales e internos respecto de los derechos de las víctimas y las obligaciones de las instituciones.

2) La Recomendación Rec (2006) 8 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre asistencia a víctimas del delito, adoptada el 14 de junio de 2006. En esta Recomendación se invita a los Estados miembros a que su legislación recoja el enfoque de derechos humanos para las víctimas del delito y abarque servicios relativos a la administración de justicia, salud, seguridad social, vivienda, educación y empleo, entre otros. También incide en la concienciación social sobre los efectos de la victimización y en la necesidad de promover la investigación victimológica.

3) 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, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo. Si bien se ciñe básicamente a los procesos penales, contiene normas que para su correcta aplicación implican aspectos extraprocesales. En particular, incide en el trato personalizado e individualizado a las víctimas, así como en la formación de todas las personas que traten con ellas. Los Estados tienen la obligación de transponer la Directiva antes del 16 de noviembre de 2015, de manera que, si no lo hacen en dicho plazo, los ciudadanos podrían invocarla ante los tribunales.

La Resolución del Consejo sobre un mapa para fortalecer los derechos y protección de las víctimas, en particular en los procesos penales (*Budapest roadmap*), prevé la elaboración de otras normas europeas para facilitar la aplicación de la Directiva. En esta Resolución se incide en la necesidad de diseñar procedimientos y estructuras para prevenir la victimización secundaria y reiterada.

En el libro de Estévez et al. (2013, 21) se argumenta que “el contenido de los derechos no es el bien que pretende proteger o proporcionar por medio de ellos, sino los deberes de los demás sujetos de respetar o proporcionar este bien”. Por tanto, los derechos están vacíos de contenido, son mera formalidad, si no se relacionan con el deber de garantizarlos, de hacer posible su exigibilidad en cada contexto. En opinión de Daza (2014) esto es lo que ha sucedido con la Directiva 2012/29/UE: “salvo en casos muy limitados, aun siendo posible la adopción de medidas protectoras de sus derechos, su exigibilidad no es clara, es decir, no están claramente establecidas las garantías necesarias (los deberes de los poderes estatales) para hacer dichos derechos efectivos, sino que en demasiadas ocasiones quedan sometidas al arbitrio de aquellos”. Esta idea se relaciona con la cita introductoria de Ordine. No tanto en el sentido del mercado económico o financiero, si bien obviamente la positivización de determinados derechos –particularmente los sociales, económicos y culturales, en cuanto a la extensión de sus titulares o beneficiarios y el contenido de los mismos- depende en gran parte de la coyuntura presupuestaria, sino en el sentido de mercado mediático, político o legislativo: es decir, la oferta y la demanda de los intereses más visibles en estos espacios.

La **Ley del Estatuto de la Víctima**, aprobada por el pleno del Congreso de los Diputados el 16 de abril de 2015, supone la primera norma española que recoge de forma conjunta los derechos procesales y extraprocesales de las víctimas de delitos (Ordeñana 2014; Gómez Colomer 2014). Constituye el instrumento a través del cual se transpone la Directiva 2012/29/UE²⁰. Daza (2014) también critica que, en la Exposición de Motivos, “ni mencione la necesidad de escuchar a las víctimas para evaluar su concreta situación, los daños causados por el delito y sus necesidades derivadas de ello. Cabe temer que la evaluación individual se traduzca en examinar a las víctimas, etiquetarlas y protocolizar las respuestas (sin que la crítica signifique negar en absoluto la importante utilidad de instrucciones y protocolos, siempre y cuando se respalden con el convencimiento de los responsables de su aplicación en la necesidad de llevarla a cabo y con la formación necesaria para hacerlo)”. Más adelante Daza (2014) indica: “El art. 31 prevé la aprobación de Protocolos de actuación para la protección de las víctimas por *el Gobierno, por medio del Ministerio del Interior, y las Comunidades Autónomas*, esto es, desde arriba, cuando tenemos experiencias de muchos años, que demuestran que para la efectividad de cualquier protocolo, para lograr su viabilidad y efectiva implementación, es precisa la implicación y la participación, desde abajo, en su elaboración, difusión y aplicación, involucrando a quienes tienen conocimiento directo de las realidades a que habrá de aplicarse y la responsabilidad de aplicarlo”.

20 Véase en anexo un cuadro comparativo sobre los derechos y obligaciones recogidos en la Directiva y la Ley de 2015

Por otra parte, esta autora indica la **necesidad de distinguir entre los destinatarios de los derechos procesales, las ayudas económicas y los servicios de atención o apoyo informativo y psicosocial**. Desde una perspectiva de Trabajo Social, Caravaca (2015) diferencia las víctimas de los delitos como sujetos de derechos y como sujetos de intervención social. Desde una perspectiva más jurídica, Daza (2014) aborda un enfoque de derechos humanos para evitar una visión asistencial, incidiendo en la teoría del pensamiento complejo que fomente la percepción de lo global, de la responsabilidad y la solidaridad.

2. 1. 1 Algunas consideraciones comparadas: sobre declaraciones de derechos, su vinculación jurídica y su aplicación práctica

El debate anterior también se ha dado en otros países. Si bien el sistema del *common-law* del ámbito anglosajón difiere del nuestro, y además en el caso español contamos con mayores previsiones normativas de participación de la víctima en el proceso penal, en comparación con otros sistemas procesales continentales, nos parece relevante continuar con la argumentación de los párrafos anteriores mediante tres breves ejemplos anglosajones de estatuto de la víctima del delito.

El **ejemplo canadiense** resulta interesante ya que existe un Defensor del Pueblo o Ombudsman específico para las víctimas en el ámbito federal (<http://www.victimfirst.gc.ca>). Esta institución vela por la aplicación de los principios recogidos en el *Canadian Statement of Basic Principles of Justice for Victims of Crime*. En 1988, las autoridades federales y territoriales responsables en temas de justicia aprobaron la Declaración canadiense sobre las víctimas, con base en la Resolución de las Naciones Unidas de 1985. Esta Declaración fue modificada en 2003. En el ámbito federal, la propuesta de un estatuto para las víctimas en 2013 fue criticada por su falta de vinculación jurídica que permitiera alegar los derechos recogidos (de información, protección, participación y reparación) en los tribunales (Perrin 2014).

En el **Reino Unido** puede aludirse a la propuesta de *Code of Practice for Victims of Crime* de 2013 del Ministerio de Justicia del Reino Unido, si bien el Ombudsman británico también ha criticado su falta de conocimiento entre los profesionales y la falta de claridad respecto de las obligaciones que puede generar y los procesos para poder realizar reclamaciones²¹.

En los **Estados Unidos**, en la primera página de las *Líneas directrices de asistencia a las víctimas y los testigos del Fiscal General* (U.S. Department of Justice 2011) se indica que el uso en ellas del término “deberán” (*shall*) implica que dicha obligación es vinculante, si bien puede existir una cierta discrecionalidad a la hora de interpretar cómo cumplir mejor las directrices. En contraste, el uso del término “deberían” (*should*) supone que se espera que actúen o proporcionen el servicio descrito, a no ser que exista una razón para no hacerlo. Si se utiliza la expresión “podrán” (*may*), el personal al que vaya dirigida esa directriz podrá decidir si aplicarla o no y, en su caso, cómo hacerlo. Finalmente, se aclara que las expresiones “se les insta” o “hacer esfuerzos razonables” conservan su significado usual.

Por otra parte, en dichas líneas directrices se diferencia entre derechos y servicios, de manera que una víctima puede tener acceso a determinados servicios pero a no a ciertos derechos exigibles ante los tribunales. La Ley de Derechos de las Víctimas de Delitos (*Crime Victims' Rights Act –CVRA-* de 2006, modificada en 2009) reconoce ciertos derechos a las víctimas en casos penales que pueden ser invocados en tribunales federales. Estos derechos deben diferenciarse de los servicios para las víctimas, recogidos en la Ley de Derechos y Reparación a las Víctimas (*Victims' Rights and Restitution Act –VRRRA-* de 2006), que obliga a determinados funcionarios a proporcionar ciertos servicios a las víctimas del delito desde el comienzo de la investigación penal. En todo caso, se percibe cierto solapamiento entre el concepto de derechos y servicios y diferencias en el reconocimiento de quién es víctima.

2.2. Normativa interna sobre víctimas del terrorismo

Dentro del proceso de especificación de los derechos humanos y en relación con el contexto de cada país, **España** posee una legislación específica avanzada en materia de víctimas del terrorismo que les reconoce una serie de derechos y expectativas (Varona et al. 2009), aunque queda camino por recorrer en cuanto a la adecuación de su contenido y su efectiva aplicación. De forma general, pueden citarse:

A) La Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo.

²¹ Véanse sus observaciones y recomendaciones en http://www.ombudsman.org.uk/data/assets/pdf_file/0003/20919/2013_05_10_Letter_Victims_Code_Consultation_improving_the_Code.pdf

B) El Real Decreto 671/2013, de 6 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo.

Según su art. 1, la Ley 29/2011 tiene por objeto *“el reconocimiento de las víctimas del terrorismo y el establecimiento de un marco de indemnizaciones, ayudas, prestaciones, garantías y condenaciones con la finalidad de reconocer y atenuar, en la medida de lo posible, las consecuencias de la acción terrorista en las víctimas y en sus familias o en las personas que hayan sufrido daños como consecuencia de la acción terrorista”*. Respecto de los valores y finalidad de la ley, dice su artículo 2:

“1. Esta Ley se fundamenta en los valores de memoria, dignidad, justicia y verdad. Memoria, que salvaguarde y mantenga vivo su reconocimiento social y político. Dignidad, simbolizando en las víctimas la defensa del Estado democrático de Derecho frente a la amenaza terrorista. Justicia, para resarcir a las víctimas, evitar situaciones de desamparo y condenar a los terroristas. Verdad, al poner de manifiesto la violación de los derechos humanos que suponen las acciones terroristas.

2. Para el cumplimiento de estos valores la Ley articula un conjunto integral de medidas que corresponde impulsar e implantar a la Administración General del Estado y a las Administraciones Públicas competentes, encaminadas a conseguir los siguientes fines: a) Reconocer y promover la dignidad y la memoria de las víctimas del terrorismo y asegurar la reparación efectiva y la justicia con las mismas. b) Dotar de una protección integral a las víctimas del terrorismo. c) Resarcir a las víctimas, mediante las indemnizaciones y ayudas previstas en la Ley, de los daños personales y materiales sufridos como consecuencia de la acción terrorista. d) Fortalecer las medidas de atención a las víctimas del terrorismo, dotando a los poderes públicos de instrumentos eficaces en el ámbito de la protección social, los servicios sociales y sanitarios. e) Reconocer los derechos de las víctimas del terrorismo, exigibles ante las Administraciones Públicas, y así asegurar un acceso rápido, transparente y eficaz a los servicios establecidos al efecto. f) Establecer mecanismos de flexibilización y coordinación en el conjunto de trámites administrativos que son precisos para obtener las indemnizaciones, ayudas y prestaciones previstas en la Ley. g) Establecer un marco específico en el tratamiento procesal de las víctimas, especialmente en los procesos en los que sean partes. Promover la colaboración y participación de las entidades, asociaciones y organizaciones que desde la sociedad civil actúan contra el terrorismo. h) Reconocer y apoyar a las personas objeto de amenazas y coacciones de los grupos terroristas y de su entorno”.

Por su parte, en el **ámbito vasco**, han de mencionarse como normas principales:

C) La Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo.

D) El Decreto 290/2010 de 9 de noviembre, de Desarrollo del Sistema de Asistencia Integral a las Víctimas del Terrorismo

La ley 4/2008 tienen como objeto *“el reconocimiento a las víctimas del terrorismo y el establecimiento de un sistema de protección y asistencia a las personas que hayan sufrido la acción terrorista, con el fin de reparar y aliviar los daños de toda índole vinculados a dicha acción”* (art. 1).

En los art. 3 y siguientes de recogen cuatro derechos de las víctimas del terrorismo:

- a) a la justicia,
- b) a la dignidad,
- c) a la reparación, y
- d) a la participación.

En los art. 7 y siguientes se configuran como derechos de las víctimas y de la sociedad:

- e) el derecho a la verdad, y
- f) el derecho a la memoria.

Finalmente, en el art. 9 se recogen como derechos de la ciudadanía vasca, el derecho a la paz, la libertad y la convivencia.

Los art. 10 y siguientes regulan un *“sistema de asistencia integral”* en forma de prestaciones y medidas administrativas de reparación. Todas ellas *“son compatibles con cualesquiera otras ayudas que los interesados puedan recibir de otras administraciones, siempre que la suma de las mismas no suponga la superación del importe del daño, sobrefinanciación de la actividad a subvencionar o una duplicación del contenido de la concreta modalidad de ayuda que se conceda”* (art. 10. 2).

En el art. 2 del Decreto 290/2010, de 9 de noviembre, de desarrollo del sistema de asistencia integral a las víctimas del terrorismo del Gobierno Vasco se recogen los siguientes principios de actuación:

1. *La aplicación del sistema de asistencia integral atenderá prioritariamente a los siguientes principios y finalidades de conformidad con el artículo 5.2 de la Ley 4/2008, de 19 de junio:*

- a. *Procurar, en la medida de lo posible, la devolución a la víctima a la situación anterior a la provocación del daño.*
- b. *Favorecer el restablecimiento de la libertad, identidad, vida familiar, social y política de la víctima.*
- c. *Promover el regreso de la víctima a su lugar de residencia y la reincorporación a su empleo en condiciones adecuadas o, en su caso, el cambio de residencia y una política favorable a su integración laboral.*
- d. *Garantizar la accesibilidad a las prestaciones del sistema de protección y asistencia con la máxima celeridad requerida por la situación de la víctima.*
- e. *Atender a los distintos ámbitos que afectan a la vida cotidiana de la víctima, para la creación de condiciones de bienestar que palien el daño ocasionado por el acto terrorista en estos ámbitos.*

2. *La instrucción y resolución de los procedimientos estará presidida por los principios siguientes:*

- a. *Principio de trato favorable a las víctimas, teniendo en cuenta la especial situación de vulnerabilidad y desigualdad en que puedan encontrarse, procurando que el procedimiento no dé lugar a nuevos procesos traumáticos.*
- b. *Principio de celeridad, evitando trámites formales que alarguen o dificulten el reconocimiento de las ayudas o prestaciones. En este sentido, no se requerirá aportación documental al interesado para probar hechos notorios o circunstancias cuya acreditación conste en los archivos o antecedentes de la administración actuante.*
- c. *Principio de intermediación, para lo cual se procurará que la Dirección de Atención a las Víctimas del Terrorismo constituya el cauce preferente de relación directa con las víctimas, de presentación de solicitudes y de intermediación con las instituciones gestoras de las distintas prestaciones y ayudas, que contempla el presente Decreto.*
- d. *Principio de colaboración interinstitucional y lealtad institucional.*

Tanto la normativa española como vasca, según se puso de relieve en un estudio anterior (de la Cuesta 2014), recogen la necesidad de un trato participativo, personalizado y/o individualizado de las diferentes administraciones que tratan con las víctimas del terrorismo.

“Me reconfortan las muestras de cariño y gratitud que han tenido las instituciones y que la muerte de mi hijo no quede en el olvido” (RC95 2013).

En definitiva, de los argumentos expuestos a lo largo de este capítulo, tanto de carácter victimológico como normativo, se deriva la pertinencia de elaborar una guía de buenas prácticas en el trato con víctimas del terrorismo. Su objetivo final es la evitación de la victimización secundaria y la atención a las particularidades de la victimización terrorista.

III. ¿Quiénes son víctimas y qué significa ser víctima?

“Ninguna víctima puede ser reducida a su sufrimiento” (Arias 2012, 29)

Las víctimas del terrorismo son aquellas personas que han sufrido un delito de terrorismo²². El concepto de víctima se ha convertido en un término valorativo y no meramente descriptivo. Quizá no pueda librarse de su origen etimológico (Tamarit 2013). En todo caso, desde un punto de vista científico, su uso obedece al intento de sistematizar el conocimiento y explicar la realidad compleja, partiendo de que ser víctima no es una barrera entre seres humanos, sino, al contrario, afecta a la humanidad compartida por todos, incluso por aquellos que pueden negarla²³.

“No fuimos reconocidos hasta cinco años más tarde, lo que nos victimizó aún más” (GDH 2013)

1. Concepto jurídico

1.1. Inclusiones y exclusiones en la normativa general sobre víctimas

Tradicionalmente en el Derecho penal la víctima se define como el sujeto pasivo o la persona sobre quien recae la acción criminal o sufre las consecuencias nocivas de dicha acción en sí misma, en sus bienes o en sus derechos. En la normativa específica sobre distintos tipos de víctimas se establecen los requisitos para el reconocimiento de la condición de víctima, de cara a la titularidad de ciertos derechos y/o prestaciones.

En el ámbito penal y procesal se habla de un proceso de “renacimiento” de la víctima en la esfera de la justicia penal. Algunos autores observan aquí el riesgo de un choque de derechos entre víctimas e infractores, sin embargo, las colisiones entre derechos se producen independientemente de la intervención de las víctimas y suponen algo cotidiano en el ámbito social y jurídico que debe resolverse conforme a la cultura y las reglas de un Estado democrático de Derecho.

A continuación se reproduce textualmente la definición de víctima recogida en los dos textos normativos internacionales más relevantes en la materia y en la Ley española del Estatuto de la víctima.

RESOLUCIÓN 40/34 DE 1985 de LA ASAMBLEA GENERAL DE LA ONU que aprueba la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y de abuso de poder:

A. Las víctimas de delitos

1. Se entenderá por “víctimas” las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los 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.

2. Podrá considerarse “víctima” a una persona, con arreglo a la presente Declaración, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima. En la expresión “víctima” se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa

²² Véase la segunda nota a pie de este trabajo

²³ Este apartado recoge diversas reflexiones realizadas dentro del V Encuentro en Homenaje a Antonio Beristain organizado por el VAC/KRE el 27 de noviembre de 2014 (Varona 2014)

y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

3. Las disposiciones de la presente Declaración serán aplicables a todas las personas sin distinción alguna, ya sea de raza, color, sexo, edad, idioma, religión, nacionalidad, opinión política o de otra índole, creencias o prácticas culturales, situación económica, nacimiento o situación familiar, origen étnico o social, o impedimento físico.

DIRECTIVA 2012/29/UE, DE 25 DE OCTUBRE, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección a las víctimas de los delitos:

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

- a) «víctima»,
 - i) la persona física que haya sufrido un daño o perjuicio, en especial lesiones físicas o mentales, daños emocionales o un perjuicio económico, directamente causado por una infracción penal,
 - ii) los familiares de una persona cuya muerte haya sido directamente causada por un delito y que haya sufrido un daño o perjuicio como consecuencia de la muerte de dicha persona;
- b) «familiares», el cónyuge, la persona que convive con la víctima y mantiene con ella una relación personal íntima y comprometida, en un hogar común y de manera estable y continua, los familiares en línea directa, los hermanos y hermanas, y las personas a cargo de la víctima;

2. Los Estados miembros podrán establecer procedimientos:

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

Si bien en la Directiva se especifican derechos para las víctimas que denuncian, según su artículo 8. 5:

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

Ley del Estatuto de la víctima, aprobada por el Congreso el 16 de abril de 2015, norma por la que se transpone la Directiva 2012/29/UE:

Art. 2: Las disposiciones de esta Ley serán aplicables:

- a) Como víctima directa, a 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.
- b) Como víctima indirecta, en los casos de muerte o desaparición de una persona que haya sido causada directamente por un delito, salvo que se tratara de los responsables de los hechos:
 - 1º. A su cónyuge no separado legalmente o de hecho y a los hijos de la víctima o del cónyuge no separado legalmente o de hecho que en el momento de la muerte o desaparición de la víctima convivieran con ellos; a la persona que hasta el momento de la muerte o desaparición hubiera estado unida a ella por una análoga relación de afectividad y a los hijos de esta que en el momento de la muerte o desaparición de la víctima convivieran con ella; a sus progenitores y parientes en línea recta o colateral dentro del tercer grado que se encontraran bajo su guarda, personas sujetas a su tutela o curatela o que se encontraran bajo su acogimiento familiar.
 - 2º. En caso de no existir los anteriores, a los demás parientes en línea recta y a sus hermanos, con preferencia, entre ellos, del que ostentara la representación legal de la víctima.

Las disposiciones de esta Ley no serán aplicables a terceros que hubieran sufrido perjuicios derivados del delito.

El reconocimiento de la condición de víctima resulta independiente de la nacionalidad y del estatuto administrativo de la persona. No obstante, de esta ley se ha criticado, entre otras cuestiones, la exclusión de las

víctimas indirectas de otros delitos que no sean asesinatos o secuestros, sin perjuicio de que la legislación específica en materia de víctimas del terrorismo pueda ser más favorable.

1.2. Consideración particular de la normativa española y vasca específicas sobre víctimas del terrorismo

1.2.1. Normativa española

En la normativa española se diferencia entre destinatarios generales (art. 3 de la Ley 29/2011)²⁴ y **titulares** de los derechos y prestaciones que regula la ley (art. 4), en cuyo art. 14 se realizan una serie de delimitaciones. El art. 5 alude a las personas amenazadas como “objetos de especial atención”²⁵.

Según se detalla en la web del Ministerio del Interior²⁶, pueden diferenciarse los requisitos que han de reunirse para el reconocimiento de las ayudas y prestaciones ordinarias y la regulación relativa a las ayudas extraordinarias. Además, dado su interés para la presente guía, mencionaremos el programa de atención domiciliaria.

1) Requisitos para el reconocimiento de las ayudas y prestaciones ordinarias:

Cuando en virtud de sentencia firme, se les hubiere reconocido el derecho a ser indemnizados en concepto de responsabilidad civil por los hechos y daños contemplados en la ley.

Cuando, sin mediar tal sentencia, se hubiesen llevado a cabo las oportunas diligencias judiciales o incoado los procesos penales para el enjuiciamiento de los delitos. En estos casos, la condición de víctima o derechohabiente, la entidad de los daños sufridos, la naturaleza de los actos o hechos causantes y los demás requisitos legalmente exigidos podrán acreditarse ante el órgano competente de la Administración General del Estado por cualquier medio de prueba admisible en derecho.

2) En cuanto a las **ayudas extraordinarias y ayudas a personas amenazadas**, siendo compatibles con las ayudas ordinarias:

El Ministerio del Interior podrá conceder ayudas extraordinarias para paliar situaciones de necesidad personal o familiar plena o insuficientemente cubiertas por el régimen de ayudas e indemnizaciones ordinarias, en los siguientes casos:

En los supuestos de daños personales, las ayudas podrán cubrir necesidades sociales, sanitarias, psicológicas o educativas.

En los supuestos de daños materiales, las ayudas podrán cubrir la adaptación o cambio de vivienda cuando las secuelas del atentado terrorista así lo exijan, así como aquellas otras necesidades personales o familiares derivadas de la acción terrorista.

Podrán ser solicitadas por las víctimas o familiares que convivan con ellas, o bien ser promovidas de oficio por el Ministerio de Interior, en atención a la necesidad detectada.

Las personas que acrediten sufrir situaciones de amenazas o coacciones directas y reiteradas, procedentes de organizaciones terroristas, tendrán derecho a percibir ayudas extraordinarias que faciliten el traslado de localidad, abandono de vivienda, gastos de escolarización y otros que guarden relación con dicha situación.

3) Finalmente, como beneficiarios del programa de atención domiciliaria a víctimas del terrorismo, el folleto informativo del Ministerio del Interior indica lo siguiente:

24 En este artículo se define lo que se entiende por terrorismo “Artículo 3 Destinatarios (cfr. art. 2 de la ley vasca 4/2008) La presente Ley será de aplicación a quienes sufran la acción terrorista definida esta como la llevada a cabo por personas integradas en organizaciones o grupos criminales que tengan por finalidad o por objeto subvertir el orden constitucional o alterar gravemente la paz pública

Será aplicable igualmente a las víctimas de los actos dirigidos a alcanzar los fines señalados en el párrafo precedente aun cuando sus responsables no sean personas integradas en dichas organizaciones o grupos criminales

Artículo 3 bis Requisitos para el reconocimiento de las ayudas y prestaciones previstas en la ley (Añadido por la Ley 2/2012 de 29 de junio y modificado por la Ley 17/2012 de 27 de diciembre)

1 Serán destinatarios de las ayudas y prestaciones reguladas en la presente ley aquellas personas en las que concurra alguno de los dos siguientes supuestos

2 La concesión de las ayudas y prestaciones reconocidas en la presente ley se someterá a los principios que para ser indemnizadas se establecen en el Convenio Europeo sobre indemnización a las víctimas de delitos violentos

La interpretación de esta última cláusula ha sido objeto de polémica en cuanto que ha permitido la exclusión del reconocimiento como víctima a familiares de personas que se ha entendido relacionadas con las propias organizaciones terroristas

25 Véase también el Real Decreto 671/2013 donde se alude a los destinatarios de las ayudas resarcimientos indemnizaciones y condecoraciones (art. 3 y respecto de los amenazados art. 5) haciendo mención de los titulares en los art. 6 y siguientes

26 Vid. [http://www.interior.gob.es/web/servicios/alciudadano/ayudas/a víctimas de actos terroristas/requisitos](http://www.interior.gob.es/web/servicios/alciudadano/ayudas/a%20victimas%20de%20actos%20terroristas/requisitos)

El programa tiene como destinatarios al colectivo de víctimas del terrorismo y a sus familias. En orden al establecimiento de una priorización en las visitas se tendrán en cuenta criterios tales como el grado de invalidez permanente que sufra la persona o el de la necesidad económica, social o familiar del individuo. Así, la intervención podría dar prioridad a los siguientes colectivos:

- *Familiares de fallecidos.*
- *Grandes inválidos o incapacitados de carácter permanente.*
- *Otras víctimas directas o familiares, con especial necesidad social, económica, familiar o de otro tipo que aconseje la intervención social.*

Se incluirá a aquellas víctimas y familiares que se encuadren en los casos anteriores y que hayan sido derivadas por cualquier otra institución.

1.2.2. Normativa vasca

En el art. 2 de la ley 4/2008, sobre su ámbito de aplicación, se indica expresamente: *“Los derechos y prestaciones reconocidos en esta ley alcanzan a las víctimas directas de las acciones terroristas y a sus familiares o allegados en los términos que se expresan en cada caso”.*

Fuera de la normativa, resultan interesantes programas específicos, que deben ser evaluados externamente a medio y largo plazo. Así, en mayo de 2014 el Programa *Gertu (Refuerzo de la atención personalizada a las víctimas y de su participación)*, dentro del Plan de Paz y Convivencia 2013-2016 de la Secretaría General para la Paz y la Convivencia del Gobierno Vasco, está destinado a familiares de personas asesinadas y, según se indica en su documento explicativo, se centra en dos ejes:

- a) la atención (que permita escuchar, identificar y responder).
- b) la participación (que permita ofrecer la grabación de su testimonio como parte de la construcción de la memoria dentro del futuro Instituto de la Memoria y la Convivencia).

Sus objetivos fundamentales son tres:

- a) favorecer la cercanía entre víctimas, instituciones y sociedad;
- b) atender necesidades no cubiertas;
- c) y promover el empoderamiento de las víctimas.

2. Concepto victimológico: la integración de sus dimensiones objetivas y subjetivas

2.1. Suceso traumático

En este trabajo queremos ir más allá del concepto normativo de víctima. En una acepción amplia, algunos teóricos de la Victimología, como Dussich, entre otros, defienden -en línea con la autonomía de la disciplina- que víctima sería toda aquella persona que sufre un malestar emocional por un suceso traumático o por las consecuencias de una agresión injusta, intencionada o no, sea de carácter físico, material o emocional²⁷. Un suceso traumático implica:

- a) un (evento) suceso o series de sucesos como grave daño y/o amenaza al bienestar físico y/o psicológico;
- b) una experiencia traumática ante el desequilibrio de poder que crea sentimientos de humillación, culpa, vergüenza, traición, desconfianza, silencio, inseguridad..., los cuales dependen de los valores de la persona, de su edad, apoyos, etc.; y
- c) la producción de efectos adversos o secuelas (hipervigilancia, ansiedad, evitación, depresión...). En este sentido, como indica el Profesor Echeburúa, lo fundamental en el trauma es *“la humillación, el desvalimiento y la quiebra de la sensación de seguridad”* de forma intensa, incontrolada o inesperada, particularmente cuando se trata de un hecho intencionado de un ser humano contra otro ser humano.

²⁷ Adaptación del concepto empleado por el Prof. Echeburúa en las lecciones del Posgrado de Víctimas de Experiencias Traumáticas de la UPV/EHU. En la actualidad, desde una perspectiva filosófica, el Centro Superior de Investigaciones Científicas desarrolla un proyecto de investigación sobre el concepto de víctima y su sufrimiento, liderada por los investigadores José Antonio Zamora Zaragoza y Manuel Reyes Mate Rupérez, en el que participa el VAC/KRE.

“La experiencia de vivir el atentado terrorista que costó la vida de mi padre, puedo calificarla de devastadora. Personalmente, aunque sabíamos que era objetivo de los terroristas ... (además en aquellos años eran frecuentes los asesinatos, casi diarios) nunca es realmente tan terrible como cuando pasa. Supone un antes y un después en tu vida. Nada es ya igual y nunca lo volverá a ser. Es como si el resto de tu vida quedase empañado por un tinte de tristeza contra el que diariamente te esfuerzas por luchar y seguir adelante. Pasan los años y sigues luchando contra la desesperanza y tu vida sigue, pero la percepción de haberse cometido una terrible injusticia, un sinsentido y una soledad, te acompaña siempre. Yo siempre me imagino en el fondo de mi corazón una puerta que tengo cerrada y, de vez en cuando se abre, mostrando un horror, que me empeño tozudamente en volver a cerrar para poder seguir viviendo” (E 2012)

La Victimología ha puesto de relieve la evolución desde la instrumentalización e invisibilidad de las víctimas de los delitos a la reivindicación de sus necesidades, derechos y protagonismo. Esta evolución se explica en parte por la memoria del Holocausto y el activismo de los movimientos de las víctimas. En todo caso, existen evidencias de que el protagonismo del que se habla actualmente es más retórico que real. A ello puede contribuir una cierta manipulación que disfraza de protagonismo el uso político del sufrimiento.

Desde la Victimología también se ha abordado la adecuación del término “víctima”, en parte por el propio cuestionamiento de algunos colectivos de víctimas. Los términos jurídicos no satisfacen plenamente la realidad que quieren expresar algunas de ellas (dejando aparte los utilizados en el ámbito jurídico: sujeto pasivo, damnificado, perjudicado u ofendido). Tampoco resulta adecuado el uso del término “blanco o diana de la criminalidad” empleado en la Criminología ambiental actual. Algunas asociaciones de víctimas e investigadores se inclinan por el de “superviviente”. Por una parte se habla de supervivientes como las víctimas indirectas de personas fallecidas, pero también como término alternativo al de víctimas por considerarlo menos pasivo y estático respecto del fenómeno de la victimización. En este sentido, también hay expertos que lo circunscriben a haber logrado una cierta recuperación. A su vez, el término superviviente también es criticado como lo políticamente correcto en una cultura que nos dice que todo consiste en cambiar la actitud frente a lo que nos pasa, volviendo así, de algún modo, a culpabilizar a las víctimas y no poniendo el enfoque en las injusticias sociales y en la necesidad de un compromiso social y político.

En este sentido, debe evitarse tanto la culpabilización de las víctimas como su idealización como si fuesen personas radicalmente distintas al resto de la sociedad. Tamarit (2013) advierte, entre otros, del riesgo de una visión de la condición de víctima (victimidad) como patología, dicotomía y de los efectos perversos de la politización y la diferenciación.

Por todo lo anterior nos interesan las acepciones más amplias de víctima proporcionadas por la Victimología. Resultan necesarias porque la victimización va más allá del delito y del proceso penal. Además, particularmente en victimizaciones terroristas estamos ante muchos hechos sin juicio o condena (por hechos no esclarecidos, prescritos, sin autor identificable responsable, etc.). Todo ello sin perjuicio de no crear falsas expectativas en las víctimas y aclarar los requisitos que deben reunir para su consideración como tales a efectos de determinadas normas que les garantizan derechos o les reconocen apoyo -que nunca satisfacen plenamente al colectivo de víctimas potenciales por su carácter general que no puede contemplar todos los supuestos posibles-.

Como subrayan José Antonio Zamora y Manuel Reyes Mate, para la consideración social de víctima deben darse dos reconocimientos:

- a) el reconocimiento de un sufrimiento, que puede no darse si media lejanía (física o empática);
- b) el reconocimiento de su carácter intolerable. La víctima visibiliza la injusticia donde no hay justificación y exige reconocimiento en la humanidad compartida, no únicamente en la vivencia de su sufrimiento (Arias 2012).

“Los compañeros te culpan de lo que te pasa o te consideran imprudente... porque se tienen que justificar, a este le pasa y a mí no ...” (PR 2011)

“Luego te culpabilizas de lo que pueda pasar a la familia” (PR 2011)

“Algunos familiares, vecinos o compañeros también, a veces, te culpan de la amenaza o de lo que consideran imprudencia o atrevimiento” (PR 2011)

2.2. Victimización indirecta, múltiple y oculta y sus dimensiones objetivas y subjetivas

A lo largo de las páginas anteriores nos hemos referido a las víctimas directas o indirectas. Así lo reconoce la normativa aludida, si bien con un carácter restrictivo. A continuación, aclararemos este concepto así como otros que pueden resultar relevantes en los procesos de victimización y sus efectos.

Victimización indirecta²⁸: la victimización indirecta es aquella que recae sobre las personas que tienen una relación estrecha con la víctima directa, es decir, tiene que haber un vínculo, que puede ser tanto familiar como de afinidad o laboral, con la persona damnificada. En general, las leyes suelen establecer como víctimas indirectas, a efectos de reparación civil cuando fallece la víctima directa, a las parejas, hijos y padres de la víctima directa. También las personas que atienden a las víctimas (personal sanitario y de emergencias, policías, miembros de los servicios de atención a las víctimas, etcétera) pueden sufrir victimización indirecta y, en delitos como el terrorismo, la sociedad en su conjunto puede considerarse como víctimas indirectas en lo que se conoce como procesos de victimización difusa.

“Fue como un tema tabú, quizá para proteger ... nunca hemos sabido el dolor que ha podido sentir ... cada uno lo hemos vivido de diferente manera, no sé por qué, si por la fuerza de cada uno, de todos los hermanos, solo una tuvo problemas graves..., de estar más muerta que viva ... Cada mente es un mundo ... No tuvimos opción de ir a un psicólogo y muchas veces no decías nada por no hacer más daño ... Después de años, salen cosas ... cuando los expertos hablan de un plazo de meses para recuperarse, no creo que sea así” (GD3J 2013)

²⁸ Estos términos así como el de victimización secundaria han sido trabajados con los alumnos de Victimología del grado en Criminología de la UPV/EHU del curso 2014-2015 bajo la dirección de su Profesora Gema Varona y se recogen en el Diccionario en línea en construcción en la página web de la Sociedad Vasca de Victimología (<http://www.sociedadvascavictimologia.org>)

Victimización múltiple y crónica: Por victimización múltiple (o polivictimización) se entiende que un sujeto, que ha sido víctima de alguna infracción penal, lo ha sido en más de una ocasión, ya sea por el mismo tipo de infracción u otra, durante un período concreto o a lo largo de toda su vida. Por victimización crónica (o victimización reiterada o revictimización) se entiende una victimización múltiple, generalmente por una serie del mismo tipo de infracciones o infracciones relacionadas, en un periodo de tiempo extenso. Este sería el caso de una víctima amenazada durante meses o años. Las investigaciones demuestran la incidencia significativa de diversas formas de victimización múltiple –particularmente en determinados segmentos de la población–, lo cual se relaciona con el concepto de concentración victimal.

Victimización oculta: por victimización oculta se entiende lo que en Criminología se denomina como “campo oscuro”, “cifra negra o gris”, “criminalidad latente” o “delitos invisibles”. Se define como los procesos de victimización que no se denuncian, no están esclarecidos o no quedan registrados en las estadísticas por diversas razones que pueden tener una mayor incidencia en los delitos de terrorismo fuera de los homicidios y heridas graves. Por tanto, en el estudio de la realidad estadística criminal y victimal debe partirse de este hecho para constatar que la suma de las partes nunca nos dará el total. Esta cifra negra varía según los factores y contextos que influyen en la victimización y la reacción a la misma, pero, siendo una realidad, las personas que trabajan con víctimas del terrorismo deben intentar que sus acciones lleguen también a las víctimas menos visibles.

Hay zonas de la realidad de la victimización que escapan al conocimiento jurídico y victimológico. La dimensión subjetiva también es conocimiento, conscientes de que las emociones y sentimientos, particularmente algunos de ellos, son más manipulables que los hechos o las definiciones jurídicas, también abiertas a la interpretación.

En Victimología nos interesa distinguir entre sus **dimensiones** objetivas y subjetivas. Dentro de las primeras no nos referimos solo a los requisitos legales para ser reconocido como víctima, sino a la existencia de víctimas sin delitos (porque no están tipificados como tales en esa legislación) o sin infractores (porque no han podido ser identificados, detenidos, juzgados y/o condenados). Respecto de las dimensiones subjetivas, la constatación empírica nos lleva a afirmar que muchos sucesos traumáticos no conllevan traumas o son superados; o que muchas víctimas no se perciben a sí mismas como tales. De forma interrelacionada, resulta vital en Victimología el estudio de las dimensiones sociales del concepto de víctima, es decir, cómo se construye culturalmente la noción de injusticia del sufrimiento respecto de los hechos delictivos y la respuesta solidaria ante distintas vulnerabilidades, fragilidades y precariedades humanas.

El concepto actual de víctima es más complejo y rico que cuando nació la Victimología pero se enfrenta a un cuestionamiento bajo la pregunta de qué significa ser víctima y qué respuesta debe darse. La evolución del concepto pone de relieve que no debemos dar por hecho o por algo natural el reconocimiento del sufrimiento y su carácter intolerable, sino que exige una educación y afirmación constantes. Como en la historia de los derechos humanos, estamos ante una historia de progresiva inclusión, pero también de olvidos y exclusiones intencionadas.

El concepto de víctima no es una categoría ontológica para separar el mundo en buenos y malos, sino para reconocer, reparar y prevenir las injusticias, la deshumanización; para no justificar la injusticia y no negar la responsabilidad de quienes podían haber actuado de otra forma y de quienes tienen la capacidad u obligación de reparar.

“No quiero que mi hija viva condicionada por lo que me han hecho a mí, sí que sepa lo que pasó y cómo era su abuelo, una persona que disfrutaba de la vida. Creo que cuando cumpla 18 años, las cosas estarán mucho mejor, espero. Veo una juventud mejor que la nuestra... Me costó mucho ir a las aulas, pero me resultó muy emocionante, profesores y alumnos también se emocionaron. Vieron el daño y que no era una persona vengativa” (E 20123)

Sobre la educación y la ciudadanía, Martha Nussbaum (2001, 29) nos advierte: “Los ciudadanos democráticos responsables que cultivan su humanidad necesitan la habilidad de contemplarse no simplemente como ciudadanos de alguna región local o de un grupo, sino también y sobre todo, como seres humanos unidos a todos los demás por lazos de reconocimiento y cuidado (*concern*) ... Pero los ciudadanos no pueden reflexionar bien sobre la sola base del reconocimiento factual”. Es necesaria también lo que Nussbaum denomina la imaginación narrativa, “la capacidad de pensar cómo sería estar en el lugar de la otra persona y comprender las emociones, deseos y anhelos que alguien así pudiera experimentar”.

“Mis hijos no hablan mucho del tema. Ahí lo tienen. Son tan cabezones que me quieren proteger a mí no hablando del tema. También les resulta difícil hablar de ello con sus propios hijos, pero a mí me hace más daño no hablar del tema. No sé cómo estarán ellos, lo intuyo porque soy su madre. Ahora están a la expectativa. A los pocos días de matar a su padre, uno me dijo: ‘es cierto, nos han arruinado la vida, el día que me case, lo voy a pasar mal, y el día que tenga mi propio hijo, va a ser espantoso, pero nosotros tenemos nuestra vida por delante..., aunque nunca nos vamos a quitar esto que tenemos encima, pero a la que realmente le han partido la vida, es a ti’. Es verdad. Me he quedado sola, mis nietos me han dado muchísima alegría, tengo una relación muy especial, pero hay momentos en que lo paso muy mal..., pienso: ¿por qué su abuelo ha tenido que perderse a sus nietos? Era una persona tan positiva, tan cariñosa, tan especial ... ¡cómo habría sido con sus nietos!, se habría tirado al suelo a jugar y a reír...” (E 2012)

Resulta también interesante la problematización del concepto de “necesidades” de las víctimas (González 1989; Larrauri 1993) y, en concreto de las víctimas de terrorismo (Pemberton 2010). Según se ha indicado anteriormente, la mayor parte de dichas necesidades parecen haber sido recogidas en derechos, más o menos programáticos. En opinión de Simmonds (2009) la demanda de atender las necesidades de las víctimas puede resultar **problemática dentro de políticas sociales con restricciones presupuestarias**.

“El apoyo dentro de cada partido e institución, depende la persona a la que te encuentres” (PR 2011)

Considerando la diversidad de las experiencias de victimización, en sus dimensiones objetivas y subjetivas, las personas que intervienen con víctimas del terrorismo deben evaluar si necesitan una **intervención inmediata**, apoyo judicial, material, social, apoyo emocional a corto plazo, información, apoyo en integrar esa vivencia en su vida o ayuda en el proceso de duelo o pérdida (Hill 2009, 139). La integración implica que la víctima pueda construir una narración de lo que le ha pasado para dotarle de significado y poder expresar sus emociones de forma abierta. Cuando nos encontramos con menores víctimas del terrorismo, el momento de su desarrollo y el papel de su cuidador resultan fundamentales. Hill también recalca la importancia de

la historia previa de las víctimas ya que la vivencia de otras situaciones traumáticas o problemas de diversa índole pueden afectar las reacciones ante la victimización (2009). En este sentido, las personas que trabajan con las víctimas deben ayudarlas a identificar los elementos que pueden facilitarles enfrentarse a la situación y proporcionar información y ayuda a la propia red de apoyo de la víctima.

“Las víctimas quedan mal, son 33 años y todavía me viene su imagen (es hija) en la camilla, lo he pasado fatal, con insomnio y todavía tengo insomnio, siempre queda una mancha en la familia, al memorizarlo; la imagen del hospital no se va”(1IVAC-I 2013)

2.3. Algunos efectos de la victimización terrorista

“El dolor psíquico ha generado enfermedades físicas en muchos familiares”(GD3J 2013)

Aunque nos remitimos a textos más consistentes en la materia (Zapardiel y Balanzat 2009), siguiendo a Hill (2009)²⁹, queremos ofrecer una visión panorámica que debe ampliarse con una formación específica para las personas que trabajan con víctimas del terrorismo.

En primer lugar, debe reiterarse que cada persona experimenta la victimización de una forma distinta y sus efectos a lo largo del tiempo pueden ser diversos e intermitentes (Danieli et al. 2004), incluso dentro de una misma familia. Como explica Hill (2009, 125), muchas víctimas del terrorismo pueden sentir una angustia inicial (Lahad 2005; Schlenger 2004), sin llegar a desarrollar problemas psicológicos mayores (Fredrickson et al. 2003; Friedman 2005; Galili-Weisstub and Benarroch 2004). En todo caso, hay muchas personas que no son conscientes de sus problemas, no saben muy bien a quién acudir, o no quieren recurrir a nadie que les ayude porque creen que podrán superarlo con sus propios recursos (Vardi 2005).

“No he podido hablar en mucho tiempo, ahora sí”(GD3J 2013)

2.3.1. Ansiedad, inseguridad y estrés

Según nos indica Hill (2009, 126), el efecto más investigado en la victimización terrorista son los síntomas de estrés que pueden ir de leves a muy graves (trastorno de estrés agudo y trastorno de estrés postraumático) (Amsel et al. 2005; Courtois 2004; Friedman 2005; Hall et al. 2004; Jehel and Brunet 2004; Khaled 2004; Neria et al. 2006; Office for Victims of Crime 2005; Ohtani et al. 2004; Pat-Horenczyk 2004; Pfefferbaum, et al. 2004; Silver et al. 2004; SAMHSA 2004; Somasundaram 2004). Las personas que desarrollan estrés agudo tienen más probabilidades de sufrir un trastorno de estrés postraumático, si bien la mayor parte del conjunto de las víctimas del terrorismo, según diversos estudios, no lo llegarán a sufrir (Kutz and Dekel 2006), aunque las probabilidades aumentan cuando:

- a) estamos ante un terrorismo prolongado en el tiempo (Jehel and Brunet 2004; Khaled 2004),
- b) la victimización afecta de forma intensa a su vida cotidiana (si han sufrido el ataque directamente

29 Dado su interés reproducimos las citas que utiliza este autor

o su vivienda o lugar de trabajo ha sido dañado, o si la comunidad donde residen no les reconoce como víctimas) (Neria and Litz 2004)

c) no se cuenta con recursos de apoyo (algunas mujeres, personas sin pareja o familia, de origen inmigrante, sin trabajo, con problemas de salud, etc.) (Neria et al. 2006; Muldoon y Downes 2007).

Las personas que trabajan con víctimas deben poder identificar cuándo es necesaria una derivación a servicios que puedan apoyar en estos aspectos a las víctimas.

“Hace años las víctimas estábamos solas, hemos estado muy apartadas, he llegado a decir que mi familiar murió en un accidente, en mi núcleo de amistades nadie sabía nada. Mis hijas lo han sabido cuando han sido mayores para que lo pudiesen entender y no les causara problemas. Por mi carácter he ido saliendo, pero mi hermana aún está tocada, aunque paso hace tantísimo tiempo...” (GD1J 2013)

2.3.2. Pena y depresión

Además de ansiedad, sentimientos de angustia e inseguridad, el dolor de las víctimas del terrorismo, particularmente cuando hablamos de víctimas indirectas que han perdido a un familiar, resulta particularmente intenso ante el reto de tener que afrontar dicha pérdida por un acto intencionado que las personas que lo han cometido o les apoyan otorgan cierto significado (Freyd 2002; Malkinson et al. 2005; Neria et al. 2007; Pivar and Prigerson 2004; Raphael et al. 2004; SAMHSA 2004; Sofka 2004; Malkinson et al. 2005).

Las víctimas pueden experimentar sentimientos de ira (Lebel and Ronel 2005) que, siguiendo a Hill (2009, 128), parecen estar más relacionados con sus deseos de que los autores de los hechos admitan su responsabilidad por el injusto, más que con deseos de venganza (Lebel and Ronel 2005). La venganza, aunque pueda haberse materializado en otras latitudes –generalmente por personas no directamente afectadas– (Volpe and Strobl 2005), no es el caso en nuestro contexto. En todo caso, pueden existir personas (incluyendo a víctimas indirectas y difusas) que, sin llegar nunca a materializar esos deseos, pueden necesitar ayuda para minimizarlos, indicando que, si bien son absolutamente entendibles, no hacen sino dañar a la propia víctima (Dalenberg 2004). Evidentemente aquí debe trabajarse en la distinción entre justicia y venganza.

Asimismo, en el tratamiento del dolor psíquico, deben considerarse los contextos culturales, religiosos y espirituales de cada víctima (Nordanger 2007; Delaplane y Delaplane s.f.). Algunas investigaciones apuntan el mayor riesgo de depresión y pensamientos de suicidio en víctimas indirectas de asesinatos (Engdahl 2004; Gabriel et al. 2007; Khaled 2004; Miller and Heldring 2004; Neria et al. 2006; Neria et al. 2007; SAMHSA 2004; Schlenger 2004), que parece ser menor en adolescentes y niños (Pat- Horenczyk 2004; Pfefferbaum et al. 2004) y que suele retrasarse hasta unos seis meses después del ataque.

“Nadie me ayuda, nadie me dice vamos a ver qué se puede hacer con mi caso ... aquí me moriré tomando ansiolíticos y antidepresivos y con dolores físicos a consecuencia de la depresión ... Cada vez va a peor” (GD1J 2013)

2.3.3. Sentimientos de culpa del superviviente

Este efecto, ya estudiado en otros contextos como el Holocausto u otras victimizaciones en masa, ha sido identificado dentro del proceso de construcción de sentido de lo sucedido y supone preguntarse por qué se sobrevivió a un ataque cuando otros (incluyendo quizá los propios hijos u otros familiares) murieron en él o fueron gravemente heridos (Danieli et al. 2004; Courtois 2004; SAMHSA 2004; Thielman 2004).

En el caso del País Vasco, también familiares que se culpan en cierta manera por no haber insistido en marcharse o por no haber intentado cambiar los movimientos rutinarios el día del ataque, creyendo que así estaba en sus manos evitarlo.

2.3.4. En particular: efectos de un secuestro

Las personas secuestradas parecen sufrir shock, impotencia, desesperanza, aturdimiento, miedo a la muerte o a la tortura y padecer pensamientos y sentimientos distorsionados (Hillman 1983; Turner 1985; Wilson 2003; Yam y Trujano 2014; Fundación País Libre 2011)³⁰. La conciencia de perspectivas de futuro resulta fundamental en la supervivencia y la recuperación (Frankl 1963). Asimismo, es conocido el síndrome de Estocolmo o síndrome de identificación con el secuestrador que se minimiza cuando este emplea habitualmente la violencia. Asimismo debe considerarse la victimización indirecta en estos casos y atender a los familiares (Navia 2008).

2.3.5. En particular: las víctimas menores

Existen diversos estudios sobre cómo los menores afrontan los delitos de terrorismo, sea como víctimas directas, indirectas o difusas (Campbell et al. 2004; Courtois 2004; Galili-Weisstub and Benarroch 2004; Joshi and O'Donnell 2003; Kaplan et al. 2005; Nielsen et al. 2006; Pat-Horenczyk 2004; Pfefferbaum et al. 2004). Algunos autores señalan que pueden desarrollar problemas de comportamiento y de salud mental que repercuten en su vida escolar o educativa. Como los adultos, algunos menores pueden tratar de adoptar estrategias de aislamiento o de evitación para no pensar en lo que les ha pasado. Las personas que trabajan con ellos deben conocer las dificultades que pueden tener para comunicar lo que les ocurre.

“Esa gente se ha ido sin que la sociedad se sintiera interpelada ... no es meramente el clima ... el ver a alguien con escolta tenía que haber producido un apoyo social, solidario que dijese cómo podemos admitir que tú seas blanco hipotético de un atentado terrorista ... la gente siguió viviendo como si nada mientras que a sus conciudadanos, a sus vecinos, a sus compañeros de trabajo les amenazaban o intentaban asesinar por tener unas ideas distintas o pertenecer a las fuerzas y cuerpos de seguridad” (PR 2011)

“Tienes que abandonar, no solo el espacio físico, abandonas las relaciones, tu vida... Incluso si tenías facilidades en el trabajo para ir a un sitio de tu elección ... tienes que empezar de la nada ... la carencia personal que te deja ... la explicación un día a tus hijos de que nos fuimos porque hubo unas personas que querían matarnos ... que las instituciones no podían asegurar nuestra protección” (GD1J 2013)

30 Desde el campo de la Victimología llama la atención la ausencia de estudios internos sobre la recuperación de las víctimas directas e indirectas de los secuestros. En contraste México y particularmente Colombia son los países latinoamericanos donde más se está investigando este tipo de victimización según puede observarse de la bibliografía citada.

IV. ¿Qué es la victimización secundaria, qué factores influyen en ella y por qué debe prevenirse y repararse?

“Cada víctima es un mundo y cada uno adopta su camino ... Lo que está claro es que la manipulación política termina cansando a todo el mundo y a las víctimas del terrorismo también” (GD3J 2013)

La Recomendación Rec (2006) 8 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre asistencia a víctimas del delito, adoptada el 14 de junio de 2006, recoge la siguiente definición de victimización secundaria: “victimización que se produce no como resultado directo del acto delictivo, sino por la **respuesta de las instituciones y los particulares a la víctima**”.

Por **victimización primaria** se entiende aquella generada por el delito y cuya responsabilidad compete fundamentalmente al autor del mismo. Por victimización secundaria nos referimos a aquellos daños, de diverso tipo y generalmente no intencionados, ocasionados por la intervención de distintos agentes sociales e institucionales que se relacionan con las víctimas en sus procesos de victimización y recuperación (conocidos, vecinos, ciudadanos, medios de comunicación, policía, servicios sociales, servicios de salud –públicos o privados–, médicos forenses, fiscales, jueces, ayuntamientos, gobiernos, servicios de atención a las víctimas, escuelas, Universidad, etc.).

“A nivel del Ayuntamiento muy mal, estoy muy dolida ... ni una calle ... hasta le han hecho llorar a mi madre ... por mis padres, un homenaje, nunca nada, nada ... La gente del pueblo es cobarde, dicen que te apoyan, ¿qué te van a apoyar? ...” (GD3J 2013)

La **victimización secundaria** constituye una falta de entendimiento del sufrimiento, del impacto y las consecuencias de la victimización primaria manifestada mediante una serie de conductas o actitudes. Supone un daño añadido posterior al de la victimización primaria. El daño se debe principalmente a una actitud negligente o a una falta de humanidad que hace que la víctima se sienta cuestionada, confundida o agobiada por los trámites, o que reviva de forma innecesaria el suceso traumático sufrido. Produce sentimientos de soledad, incompreensión, falta de ayuda y desconfianza hacia las instituciones y ahonda o prolonga en el tiempo los efectos de la victimización primaria.

“Mi familia tuvo que cambiar de residencia por el vacío social sufrido tras el asesinato y hacerse cargo de seis hijos, con muy pocos recursos económicos, ya que no había ningún apoyo institucional” (GDH 2013)

En el caso del terrorismo, y en referencia a la justicia penal, como ya destacamos en otro estudio (De la Cuesta 2014), Baca detalla las particularidades de la victimización secundaria en el caso del terrorismo de ETA y que podrían extrapolarse en determinadas condiciones a otros grupos terroristas. Se refiere a la justificación por parte del victimario de su acción, mostrándose incluso orgulloso o satisfecho de ella: *“Esta postura es generalmente apoyada por sus partidarios y la víctima no percibe de forma clara y definida el reproche social que suele acompañar al resto de los delitos y que es consustancial, por ejemplo, a los delitos sexuales. Es por ello que la segunda victimización “clásica” en el caso de las víctimas del terrorismo se acompaña de un añadido: el agresor no se considera culpable sino que culpa a la víctima directa o indirectamente y la víctima percibe claramente que esta apreciación es compartida por otras muchas personas ... Para la víctima darse cuenta de esto (y muchas veces lo “palpa” de forma consistente en el acto del juicio del agresor) supone desconcierto y aumento de la sensación de abandono y de falta de apoyo social que, como veremos, es uno de los factores más importantes de protección ante los efectos psicológicos del atentado”* (2006, 198).

“Me parecía insufrible seguir viviendo allí ... Los vecinos muy bien, pero la gente por la calle no se atrevía a mirarme. Me resultaba muy incómodo. Sí había alguien que se atrevía y te daba un abrazo... Mis hijos estaban de acuerdo en irnos, aunque tenían sus cuadrillas ... También se habían llevado palo cuando piensas que el que vigilaba y hacía los seguimientos vivía cerca... Miras y dices: ‘habrá sido este, habrá sido el otro, y era una locura’. Me siento mejor en la ciudad, la gente del barrio te conoce –cuando es el aniversario sales en los periódicos–, pero es otra cosa distinta” (E 2012)

El concepto de victimización secundaria puede relacionarse con los conceptos de desvictimización, recuperación y resiliencia, ampliamente estudiados en la llamada Victimología positiva (Ronel y Toren 2012, 175). En ella se reclama una perspectiva nueva sobre las víctimas: en lugar de enfatizar sus riesgos y vulnerabilidades, se trata de apreciar sus potencialidades y contribuir a las posibilidades de crecimiento personal, previniendo la gravedad del impacto y las consecuencias del delito, sin frivolizarlas y descontextualizarlas.

“Los que estamos aquí hemos hecho lo que creíamos que había que hacer, al margen de los costes... Lo que nos ha pasado ha sido algo desgraciado, pero también hay algo de orgullo, por haber hecho las cosas que creíamos teníamos que hacer, lo que nuestra obligación ciudadana nos dictaba” (PR 2011)

“La clave es convertir tanto dolor en conciencia...” (PR 2011)

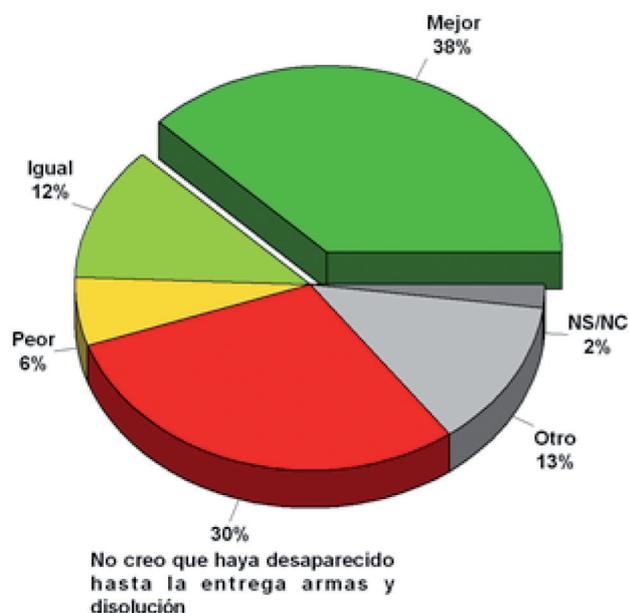
Para los procesos de recuperación o resiliencia, desde una perspectiva analítica conductual en Victimología (Dillenburg 2007), se destaca la importancia del tipo de victimización, la historia personal y el contexto en que se encuentran o las contingencias que tienen que afrontar las víctimas, lo que incluye sus redes de

apoyo. Por tanto, minimizar la victimización secundaria implica favorecer el contexto de recuperación. En términos terapéuticos, recuperarse significa poder llevar una vida lo más normal posible, vencer o controlar los sentimientos de impotencia, desesperanza y baja autoestima, conseguir ser personas autónomas y con control de sus vidas, para lo cual resulta fundamental el reconocimiento social e institucional de la injusticia sufrida. En este sentido, Cárdenas y Albertín (2004) recalcan el trabajo con la subjetividad y cotidianidad de las víctimas para evitar la victimización secundaria.

“Hay víctimas que recelan de cómo se va a utilizar su testimonio, o que piensan que no va a servir para nada. Hay víctimas a quienes les duele mucho recordar y víctimas que lo que quieren es pasar página... En cierto modo les hemos dado mucho trabajo. Han sido víctimas y ahora les pedimos ser pilares de la memoria... Alguna víctima nos ha dicho que ser víctima ha sido algo trágico en su vida, pero no constituye su esencia, sino una circunstancia dolorosísima”(PR 2011)

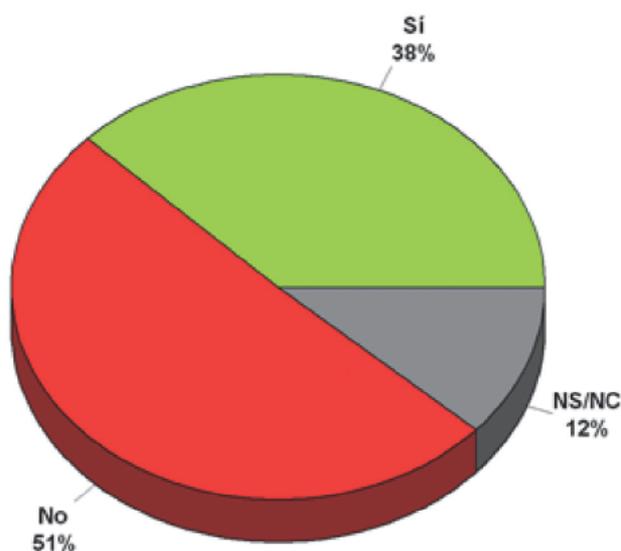
Aunque se haya experimentado una cierta mejoría, las víctimas del terrorismo en el País Vasco tienen marcadas muchas expresiones y gestos de falta de reconocimiento, apoyo inadecuado, incomprensión, falta de sensibilidad, indiferencia y/o rechazo, según comprobamos en 2013 el estudio basado en cuestionarios a 154 familiares de personas asesinadas por grupos terroristas en el País Vasco, fundamentalmente ETA (de la Cuesta 2014) y del cual reproducimos los siguientes gráficos ilustrativos de la victimización secundaria por parte de diversos agentes.

P.14: ¿Cómo se siente desde la desaparición de la violencia terrorista?



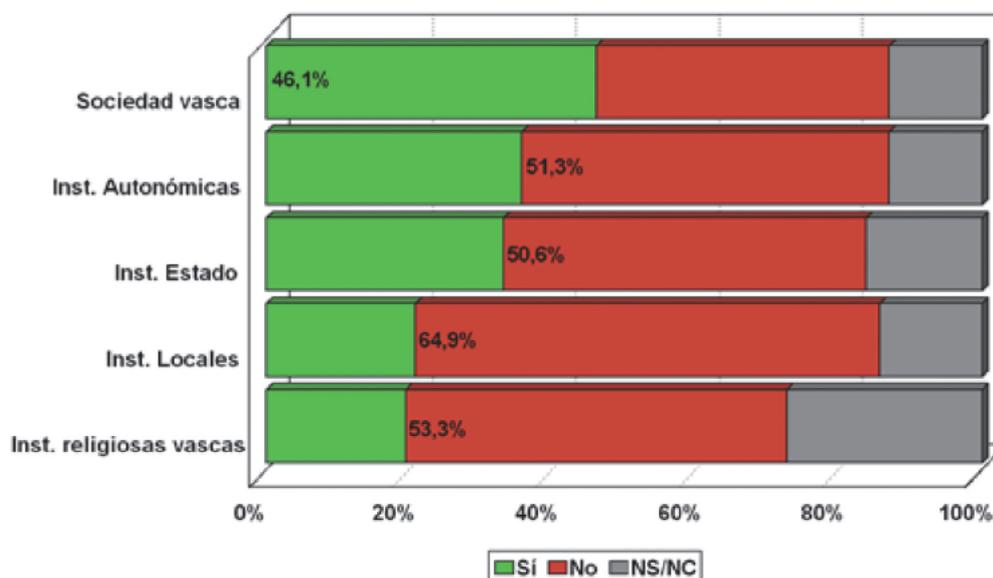
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.15: ¿Se siente, actualmente, bien tratado/a por las instituciones en su condición de víctima del terrorismo?



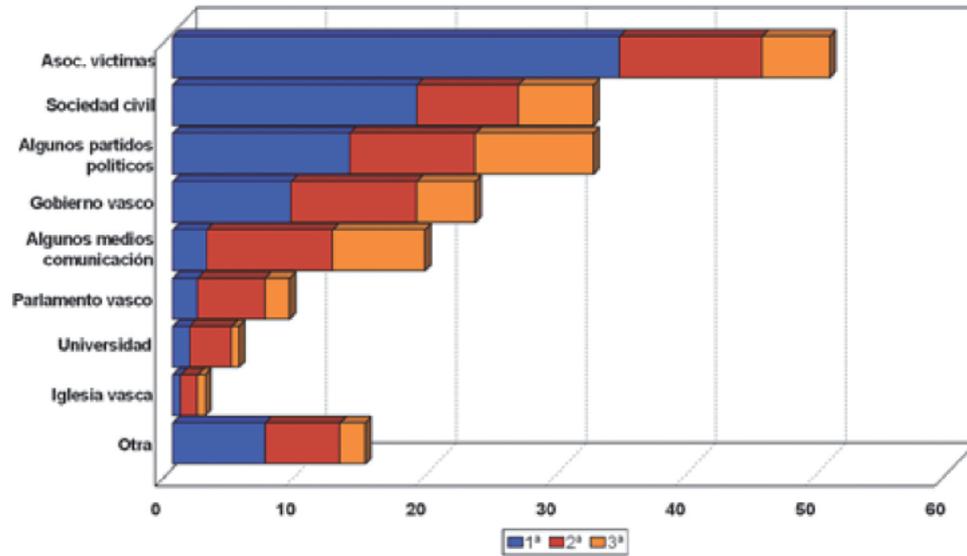
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.16: ¿Cree que se ha producido un cambio a mejor, desde que se produjo el asesinato, en el apoyo recibido por Ud. por parte de las siguientes instituciones y por la sociedad?



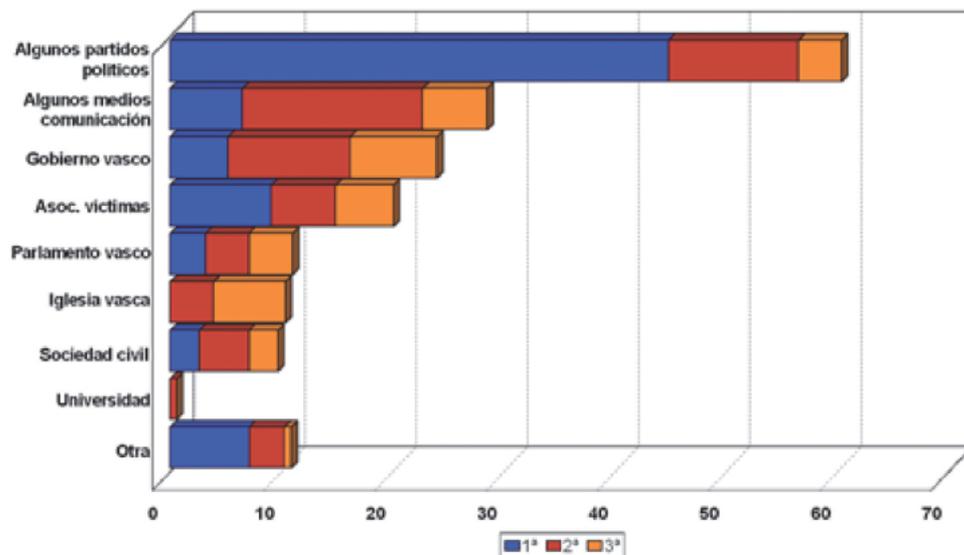
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.17: ¿Qué instituciones cree que están contribuyendo MEJOR en un final del terrorismo que no provoque más daño a las víctimas? (suma multirespuesta)*



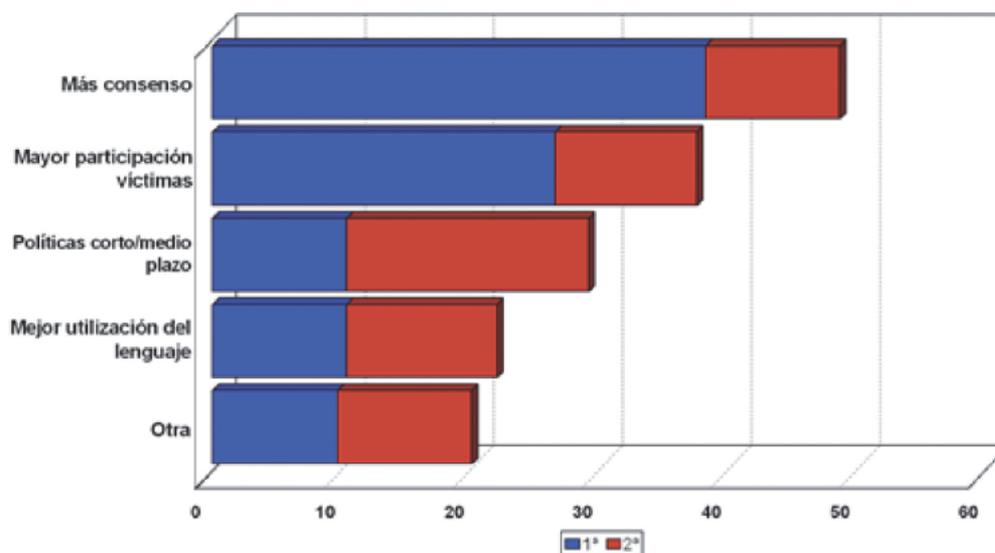
* Sólo se presentan los datos de las respuestas, no se tienen en cuenta los NS/NC
 Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.18: ¿Qué instituciones PEOR respecto de su papel en un final del terrorismo que no provoque más daño a las víctimas? (suma multirespuesta)*



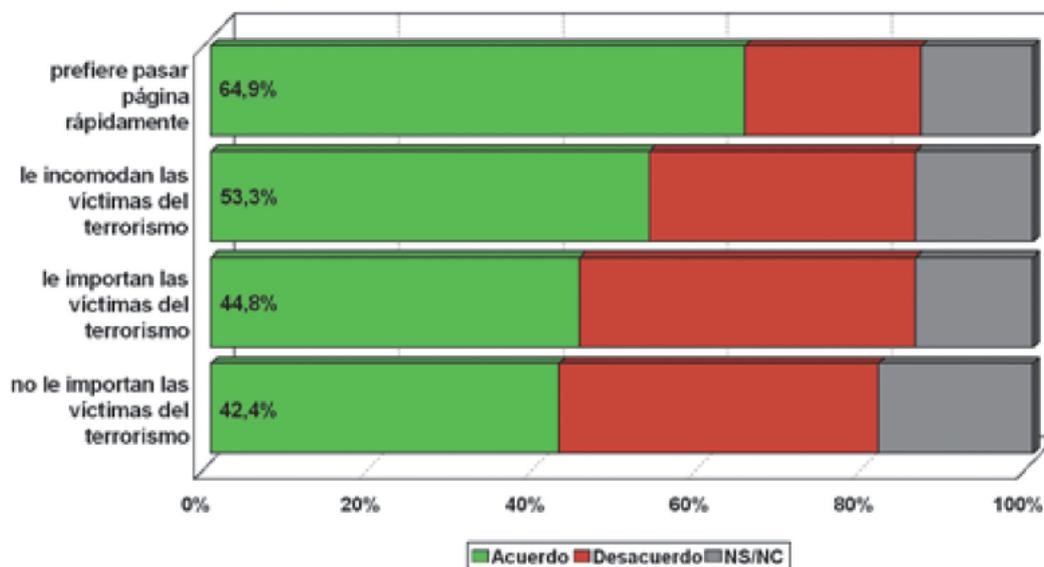
* Sólo se presentan los datos de las respuestas, no se tienen en cuenta los NS/NC
 Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.19: ¿Qué reclamaría a las instituciones políticas en estas cuestiones? (suma 1ª y 2ª respuestas)*



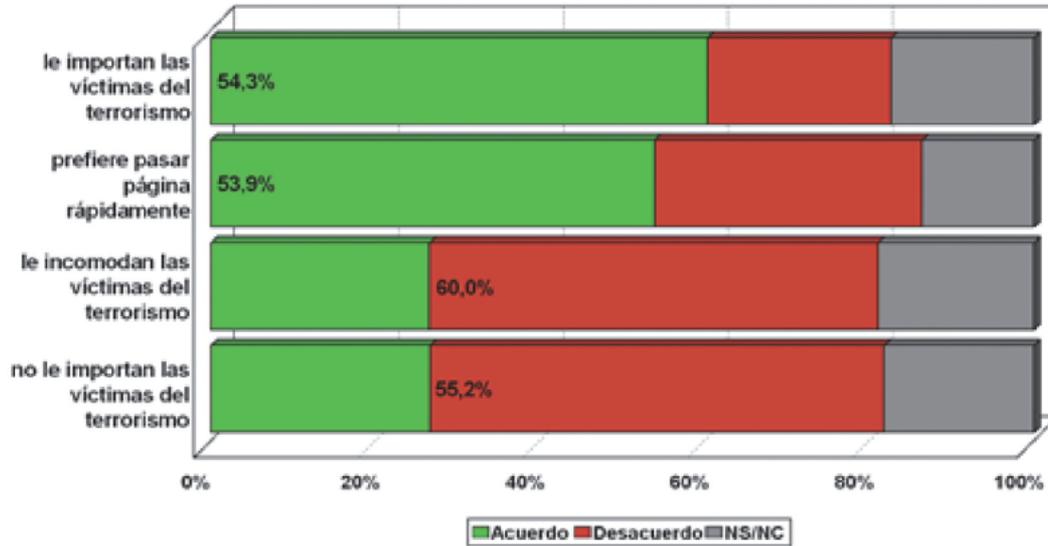
* Sólo se presentan los datos de las respuestas, no se tienen en cuenta los NS/NC
 Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREL 2013)

P.20: Por favor, valore los siguientes enunciados: A la sociedad vasca en general....



Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREL, 2013)

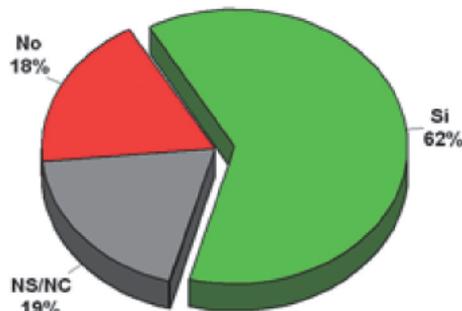
P.21: Por favor, valore los siguientes enunciados: A mis vecinos/amigos/compañeros de trabajo/conocidos/...



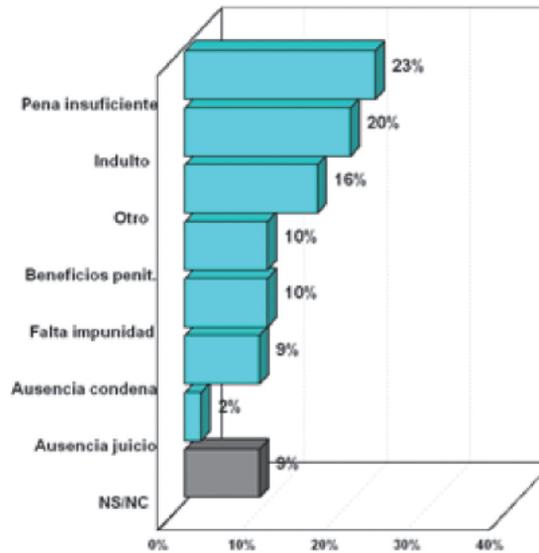
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.23: ¿Teme Ud. que haya impunidad en el final del terrorismo?
y
P.24: ¿Con qué identifica la palabra impunidad?

Temor a Impunidad

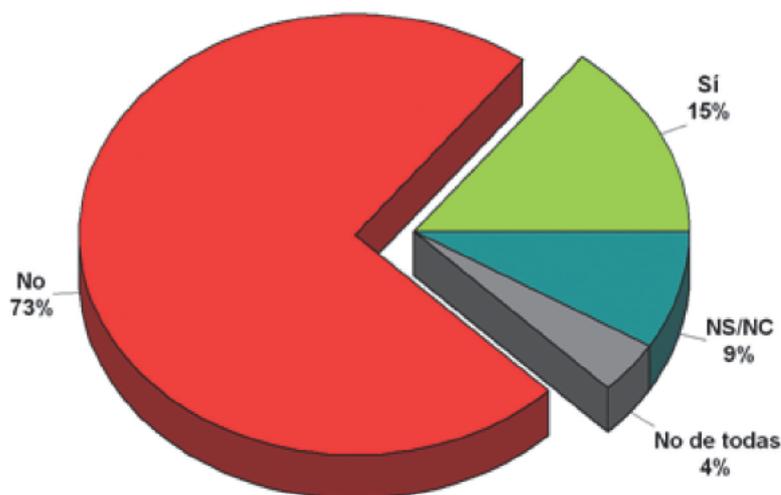


Identificación "impunidad"



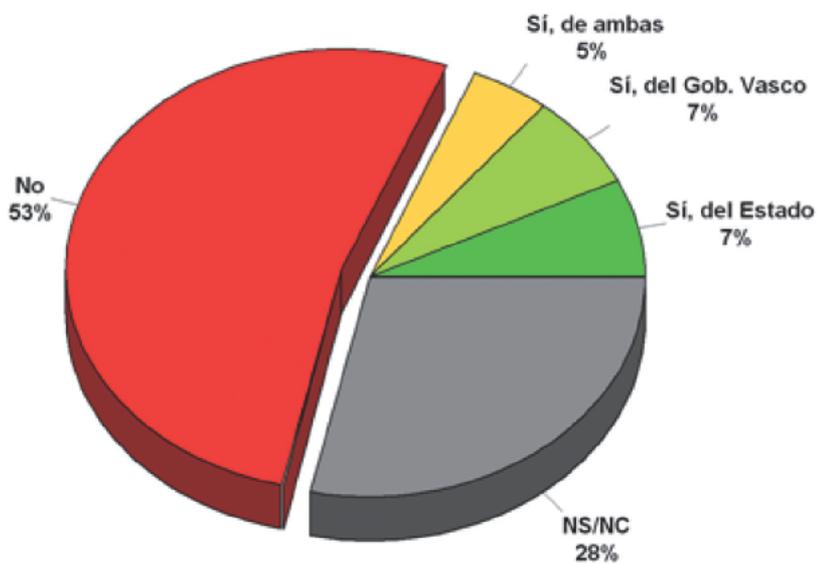
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.27: ¿Ha sido informada la familia de la víctima por el Juzgado correspondiente de las medidas y/o decisiones adoptadas en relación a la causa abierta por el asesinato?



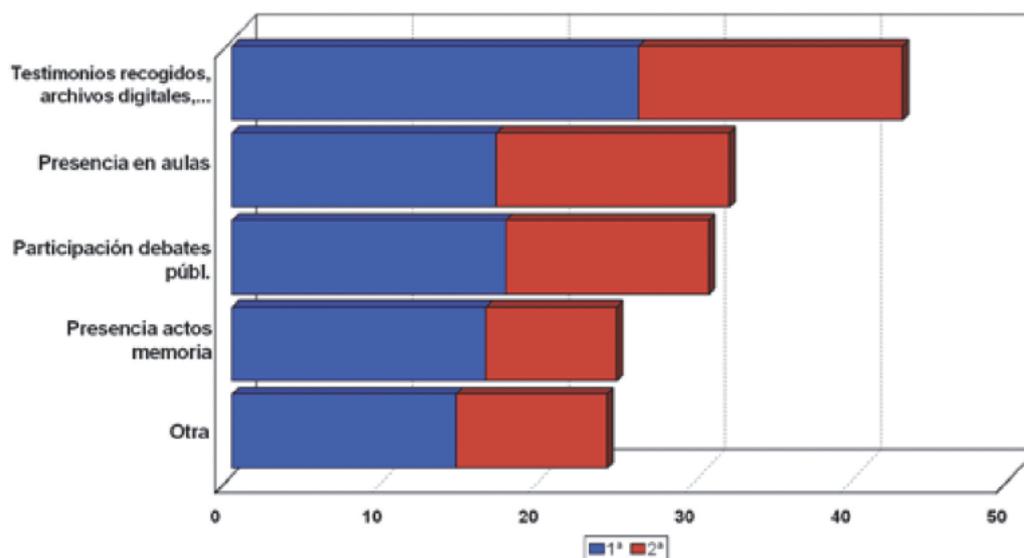
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.29: Durante las actuaciones judiciales en la Audiencia Nacional, ¿recibió la familia de la víctima algún tipo de asistencia o acompañamiento institucional por parte del Estado o del Gobierno Vasco?



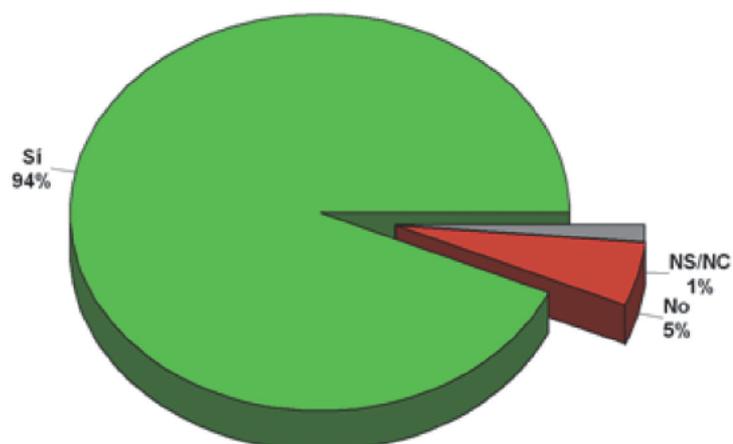
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.37 ¿Cuál cree que puede ser la MEJOR contribución de las víctimas en el final del terrorismo? (suma 1ª y 2ª respuestas)



* Sólo se presentan los datos de las respuestas, no se tienen en cuenta los NS/NC
Estudio Víctimas del Terrorismo de la CAPV (IVAC-KREI, 2013)

P.41: Primer contacto de la UPV/EHU para recabar la opinión como víctima



Con este último gráfico, como forma de victimización secundaria que nos afecta, queremos reflejar la falta de investigaciones universitarias que consideren el principio de participación de las víctimas en su diseño y elaboración.

V. ¿Qué protocolos de buenas prácticas existen y cómo funcionan en relación con las víctimas de los delitos, en general, y del terrorismo, en particular?

1. Algunos ejemplos generales y diferenciación entre cartas de derechos para las víctimas y guías de buenas prácticas para las agencias que tratan con ellas

“Saber que existe alguien que está para acompañarte, apoyarte de forma personalizada y con interés ... ” (GD3J 2013)

Probablemente sea el ámbito de la violencia de género y doméstica donde se han dado mayores avances, a escala internacional e interna y en diferentes ámbitos³¹, en protocolos de buenas prácticas dirigidos a prevenir e intervenir en los procesos de victimización. Así, en nuestro país existen diversos protocolos para la implantación de la orden de protección, para la coordinación entre los órdenes jurisdiccionales penal y civil, para la coordinación de las fuerzas y cuerpos de seguridad, los órganos judiciales, los médicos forenses, los letrados, los fiscales, los servicios sociales, etcétera³².

Según se indica en la página web del Portal de la Administración de Justicia, las Oficinas de Asistencia a las Víctimas tienen protocolarizada su actuación respecto de la violencia de género y/o doméstica, las víctimas de tráfico (Ministerio de Justicia), las personas afectadas por los casos de sustracción de recién nacidos³³, sucesos con víctimas múltiples. Desde el Ministerio del Interior, siguiendo la normativa de la UE, también se han elaborado protocolos de atención a víctimas de delitos de odio en 2014, incluyendo un tríptico informativo. Los protocolos de actuación mencionados se centran particularmente en el apoyo psicológico de la víctima y en la coordinación de diferentes profesionales.

Puede aludirse también a otros documentos generados desde la esfera privada de atención a víctimas de delitos, como el Decálogo de Prevención de Maltrato Institucional a la Infancia y Adolescencia, de la Asociación Vasca para la Ayuda a la Infancia Maltratada, que pone de relieve la responsabilidad personal de las personas que tratan con menores en la prevención de lo que, en parte, puede considerarse como victimización secundaria en diferentes ámbitos (salud, justicia, medios de comunicación, etc.). En dicho Decálogo se dice: “*Políticos/as, técnicos y auxiliares, médicos y personal de enfermería, docentes, personal de administración y servicios, jueces, fiscales y abogados/as, periodistas y personas miembros de las O.N.G.. deben asumir que el primer nivel de responsabilidad en la prevención del maltrato institucional es absolutamente personal*”.

31 En el ámbito de los medios de comunicación véase Instituto Oficial de Radio y Televisión (2002) Cfr la Resolución 2005/1 de RTVE Sobre la construcción mediática de las víctimas del terrorismo vid Sánchez Duarte (2013) Véase también la iniciativa del Centro Canadiense de Recursos para Víctimas del Delito accesible en [http://crcvc.ca/publications/if the media calls/](http://crcvc.ca/publications/if%20the%20media%20calls/) que ofrece una guía titulada “Si los medios llaman” En 2013 el Programa de Apoyo a Víctimas del Ministerio chileno del Interior y Seguridad Pública organizó un Seminario Internacional titulado “Victimización secundaria y medios de comunicación” Desde un punto de vista más técnico vid El Manual de 2011 SAFE COMMS de Gestión de la Comunicación de Crisis Terroristas es el resultado del proyecto del 7PM “SAFE COMMS” financiado por la Unión Europea bajo su Séptimo Programa Marco (7PM) (<http://www.safe-comms.eu>)

32 En el ámbito vasco pueden citarse entre otros el Protocolo de actuación de la Ertzaintza en violencia de género dentro de la política de Gestión de Calidad del Departamento de Seguridad y el Plan de Actuación del Gobierno Vasco contra la violencia de género centrado en la atención a las víctimas la coordinación de los servicios de atención y la sensibilización ciudadana

33 Véanse en <https://www.administraciondejusticia.gob.es/paj/publico/ciudadano/servicios/para-ti/victimas/protocolos-de-actuacion/lut/p/c5/04-SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gzT1dTz6BgExNjA0szA08vgwBjc0NnAwwM6B8JLJ8q uJgadxWJhrg evgYGJATG6DXAAR0K6w0Guxa3CxRy fAxujyq670N8cuDfAeSx N P4 83FT9gtzQC NMzywTR0VFAPsqSjs!dl3/d3/L2dJQSEvUUt3QS9ZQnZ3LzZf QUTSQkhOSEXPNUtRNDBJvkEzSTZGSTMwODA!> Cfr el Real Decreto 32/2009 de 16 de enero por el que se aprueba el Protocolo nacional de actuación médico forense y de policía científica en sucesos con víctimas múltiples en relación con el tratamiento de los restos humanos y la información sobre los fallecidos En el portal de la administración de justicia se puede encontrar información sobre el apoyo a las familias

“Yo me ponía de mal humor con los homenajes porque no puede haber diferencias entre las víctimas, muertos de primera y de segunda, dependiendo de qué cargo o profesión tenía. Es algo que me desespera” (E 2012)

Finalmente también hemos revisado otros protocolos, que sin tener que ver con víctimas de delitos, enfatizan evitar la indiferencia, la frialdad, la frivolidad y el desconocimiento, subrayando la inadecuación de utilizar determinadas expresiones (Asociación Umamanita, s. f.).

Cuando hablamos de protocolos, guías o manuales de buenas prácticas nos referimos a textos diferentes a lo que se considera un estatuto o carta de derechos de las víctimas. Los primeros enfatizarían los estándares (internacionales) de actuación y las obligaciones de las instituciones y agentes que se relacionan con las víctimas (FRA 2014), incluyendo aspectos referidos a sus actitudes y competencias, mientras que los segundos tienen como destinatarios principales a las propias víctimas de forma que ellas mismas sean conscientes de sus derechos y puedan alegarlos ante las instituciones pertinentes³⁴. En cierta manera, las guías pretenden un imposible: codificar la ejemplaridad de los profesionales, es decir el respeto por uno mismo y los demás en su ámbito de trabajo o actuación, pero ello resulta inútil si no es antes una costumbre organizacional y personal dentro de una sociedad democrática (Gomá 2009).

Ilustración de la diferencia señalada en el párrafo anterior lo constituye, como estatuto o carta, la Carta Europea de Derechos de las víctimas del terrorismo de la NAVT (Network of Associations of Victims of Terrorism), a la que hemos aludido en el capítulo II. Como protocolo de buenas prácticas en la atención tendríamos las distintas guías de actuación que la propia NAVT publica en su página web (para servicios de emergencia, de asistencia psico-social a las víctimas, para padres, colegios, medios de comunicación, de información para las propias víctimas, etc.) y que consideramos para nuestra propuesta en el capítulo VII.

2. Modelos de guía de buenas prácticas para la atención a las víctimas

“Sí, veo una carencia en las ayudas que se dan a las víctimas y es que no están individualizadas ... Siendo víctima del terrorismo te presuponen ciega y diseñan las ayudas como si estuvieras ciega, pero yo estoy coja ... hay que ajustar los recursos que pueda haber a las necesidades de cada persona ... Te encuentras en una dicotomía, hay ayudas, pero no sirven o no puedes acceder ... y la gente no te entiende” (GD3G 2013)

Además de las mencionadas guías de actuación accesibles en la web de la [NAVT](#) y del Manual desarrollado con víctimas del 11-M, fundamentalmente para la intervención más inmediata (Zapardiel y Balanzat 2009), podemos citar, sin ánimo de exhaustividad, los siguientes **cuatro modelos de buenas prácticas** en relación con las víctimas de los delitos en general. Junto con su visión centrada en las víctimas y su carácter integral, consideramos que estos ejemplos constituyen modelos de guías de buenas prácticas porque han contado para su elaboración con la participación de las propias víctimas afectadas.

³⁴ En el ámbito concreto de las víctimas del terrorismo véase Lynch et al (2014) quienes recogen las conclusiones de un trabajo empírico con víctimas del terrorismo en España y otros países

1) **El Manual de Justicia sobre el uso y aplicación de los principios básicos de justicia para víctimas de delito y abuso de poder**, elaborado por las Naciones Unidas en 1999³⁵ y actualmente en revisión.

2) **Los derechos sociales de las víctimas del delito** elaborados por el Foro Europeo de Servicios para las Víctimas, fundado en 1990, en la actualidad *European Forum for Victim Services*.

El documento del Foro parte de la necesidad del reconocimiento por la sociedad: “El delito puede experimentarse como la negación de la ciudadanía; por tanto, toda ayuda que se ofrezca debe facilitar el reconocimiento de la víctima como un individuo y como miembro de la sociedad” (p. 4). Incluye la toma en consideración de las necesidades de los menores (y deben añadirse otras como las personas con diversidad funcional). Diferencia los derechos según las diferentes parcelas (salud, educación, empleo, vivienda, reparación económica, privacidad, servicios de apoyo psicológico y social, ámbito social, etc. –considerados para nuestra propuesta en el capítulo VII).

“Es por donde hay que empezar ... yo desde la distancia lo tengo claro ... Si muchos jóvenes siguen pensando que la violencia está justificada, estamos en las mismas. Es una labor urgente...” (PR 2011)

3) **Manual para la aplicación de la legislación y las mejores prácticas para las víctimas del delito en Europa de Victim Support Europe (2013)**³⁶. *Victim Support Europe* es una red de organizaciones de países de Europa de apoyo a las víctimas cuyo objetivo es dar voz a las víctimas de los delitos en Europa mediante el fortalecimiento de sus derechos y servicios, independientemente del lugar de residencia o comisión delictiva e independientemente de la denuncia (Victim Support). Demandan la creación de servicios de calidad³⁷:

- a) gratuitos,
- b) confidenciales,
- c) centrados en las víctimas, es decir, cuyo objetivo principal sea el bienestar de la víctima,
- d) independientes,
- e) accesibles en toda Europa³⁸,
- f) diseñados para atender las necesidades específicas de las víctimas, y
- g) atendidos por personal formado y cualificado.

Respecto de los derechos de las víctimas, reclaman:

- a) derechos sólidos para todas las víctimas de delitos,
- b) igualdad de acceso en los derechos en toda Europa,
- c) cooperación interestatal para asegurar el acceso a dichos derechos, e
- d) introducción de estándares y acreditaciones evaluables y control del cumplimiento de los derechos de las víctimas.

35 Puede descargarse su traducción al español en <http://www.pgjdf.gob.mx/temas/461/fuentes/12A4.pdf>. A principios de diciembre de 2013 tuvo lugar una reunión de expertos bajo el tema “Review of the UNODC Draft Handbook and Training Modules on Justice for Victims” en el centro internacional de Naciones Unidas de Viena con el objeto de revisar el manual de las Naciones Unidas sobre la aplicación de la Declaración de 1985. Para finales de 2014 se prevé un manual completamente nuevo con unidades de formación anexas que refleje el estado del conocimiento victimológico y permita beneficiarse de las mejores prácticas de todos los países. El borrador de trabajo fue redactado por Marlene Young, expresidenta de la organización estadounidense NOVA. En el manual se explicará por qué se producen situaciones de crisis y trauma como consecuencia de una victimización: los derechos de las víctimas en el sistema penal, los sistemas de apoyo a las víctimas dentro y fuera del mismo, así como el papel del sistema educativo, de salud y también las instituciones religiosas. Abordará las cuestiones de indemnización y reparación, prevención, justicia restaurativa, cooperación internacional y victimización indirecta.

36 Accesible en versión inglesa en http://victimssupporteurope.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1385974688NewVersionVSEHandbookforimplementation.pdf

37 Para lo cual fomentan el intercambio de información, experiencia y buenas prácticas entre 23 países de Europa. Cuenta con financiación del Programa de Justicia Penal de la Unión Europea y son miembros más de treinta organizaciones de ayuda a víctimas de diferentes delitos. Sus aportaciones han sido consideradas en la elaboración de la Directiva 2012/29/UE y en la actualidad reclama la creación de un organismo específico dentro de la UE que pueda supervisar todas las cuestiones relacionadas con las víctimas de los delitos.

38 Sobre los derechos de las víctimas en cada país de la UE puede verse el portal de la UE **e-justice portal victims rights in Member States**

Para esta organización, siguiendo la Resolución de las Naciones Unidas, el concepto de víctima resulta independiente de la denuncia, del procesamiento o la condena del infractor, o de la relación de la víctima con él, e incluye a familiares y personas dependientes. Asimismo, se entiende que es necesaria una atención para las personas que han ayudado a la víctima, han intervenido en la prevención delictiva o actúan como testigos. En su Manifiesto 2014-2019, *Hacia una Unión de libertad, seguridad y justicia para las víctimas de los delitos*, se reclama, entre otras cuestiones, la aplicación de la Directiva 2012/29/UE; el acceso eficiente a los servicios de apoyo mediante acuerdos de derivación³⁹; la cooperación entre instituciones públicas y asociaciones con el objeto de priorizar las necesidades de las víctimas; la evaluación individual de sus necesidades⁴⁰; y el desarrollo sostenido de encuestas de victimización europeas.

4) Los estándares de programas de asistencia a las víctimas de EE. UU. (DeHart 2013) y el informe final sobre la transformación de los servicios para víctimas en EE. UU. (U. S. Department of Justice 2013).

Según estos documentos son seis los valores que guían la atención a las víctimas:

- a) Competencia.
- b) Integridad.
- c) Responsabilidad profesional.
- d) Respeto por los derechos y dignidad.
- e) Preocupación por el bienestar de los demás.
- f) Responsabilidad social.

Estos valores, según se indica, no son exclusivos de los servicios que atienden a las víctimas. Pueden encontrarse en diversos códigos deontológicos profesionales⁴¹, pero sí resulta particular la forma en que se aplican en su actividad diaria con ellas.

La competencia se refiere al reconocimiento de sus capacidades, especializaciones y limitaciones como expertos, ofreciendo únicamente los servicios para los que están cualificados mediante la formación y la experiencia, que debe actualizarse. Ante la inexistencia de protocolos de actuación o buenas prácticas en determinadas cuestiones, deben seguir la máxima de precaución para no ocasionar más daño a las víctimas, informando a estas de las razones de su proceder. Ser competente también implica utilizar de forma adecuada los recursos existentes y tomar las medidas necesarias para evitar el trauma vicario.

A la hora de la formación es imprescindible relacionar diferentes saberes (Olalde 2015):

- a) el saber básico (competencias cognitivas),
- b) el saber hacer (competencias procedimentales y metodológicas, donde la comunicación y la confianza juegan un papel fundamental), y
- c) el saber ser (competencias actitudinales, axiológicas y normativas, que incluyen el conocimiento de los propios límites).

La integridad se relaciona con el concepto tratado anteriormente de justicia procedimental. Su actuación debe ser objetiva y, al mismo tiempo, justa, honesta y respetuosa⁴². No deben ofrecer datos o información que no estén debidamente contrastados y deben controlar sus propios prejuicios.

La responsabilidad profesional implica asumir la responsabilidad por sus actuaciones, dentro de los estándares éticos profesionales, y adaptarlas a las necesidades de las diferentes víctimas, realizando labores de consulta, derivación y coordinación con otros profesionales.

Las personas que tratan con víctimas reconocen los derechos de las personas y respetan su dignidad. Valoran la autonomía inherente a esta, así como sus obligaciones relativas a la confidencialidad por los

39 Se puede interpretar que la Directiva 2012/29/UE obliga a todas las instituciones en contacto con las víctimas a derivarlas cuanto antes y de forma eficaz a servicios de apoyo

40 *Victim Support* trabaja para el desarrollo de un modelo europeo para la evaluación individual de las necesidades de las víctimas. Véase el manifiesto específico emitido con motivo del Día Europeo de las Víctimas del Terrorismo el 11 de marzo de 2015 en <http://victimssupporteurope.eu/news/european-day-of-remembrance-for-victims-of-terrorism-remember-support-act/>

41 En particular resultan de la adaptación de los principios éticos y del código de conducta de la Asociación Americana de Psicólogos (1992)

42 Cfr. el Código europeo de buena conducta administrativa aprobado por el Parlamento Europeo en 2001 dirigido a las instituciones europeas. Recoge la necesidad de ese trato humano y digno. Cfr. las cartas de servicios elaboradas por distintas administraciones en España (entre ellas la de justicia). En relación específica con el derecho de información según se explica de forma general para todas las administraciones en la página web del Ministerio de Economía y Competitividad: *"La carta de servicios es el documento a través del cual los órganos, organismos y entidades de la Administración General del Estado informan a los ciudadanos y usuarios sobre los servicios que tienen encomendados sobre los derechos que les asisten y sobre los compromisos de calidad en su prestación. El documento de carta de servicios contendrá como mínimo:*

Los compromisos de calidad en el servicio que asume la organización y los indicadores que han sido definidos para la medición de su logro. Las medidas de subsanación, compensación o reparación establecidas en caso de incumplimiento de los compromisos. El documento divulgativo mediante el cual la organización da a conocer a sus usuarios la información más significativa y relevante para ellos de la Carta de servicios"

servicios prestados. Son conscientes de las particularidades de las víctimas en el ejercicio de dichos derechos y controlan sus posibles prejuicios. Están comprometidos con los grupos más vulnerables. Son capaces de actuar con flexibilidad, innovación y constancia para promover un acceso justo y los beneficios del servicio, enfrentándose a posibles frustraciones o barreras motivacionales o prácticas.

La misión última de los servicios es contribuir al bienestar de las personas atendidas y otras posibles personas afectadas. Para entender las necesidades de las víctimas utilizan la empatía y otras técnicas de entendimiento y relación interpersonal. Adoptan una perspectiva integral de la persona en su contexto y trabajan con otras agencias. Ante la existencia de conflictos, responden responsablemente evitando o minimizando el daño. Son conscientes de las diferencias de poder existentes, incluyendo su propio poder como autoridad o experto.

Son conscientes de su responsabilidad social para con la comunidad donde trabajan con un objetivo de búsqueda de la justicia social y el bienestar común. Aplican y difunden el conocimiento de su conocimiento victimal para minimizar la victimización. Apoyan el desarrollo de normativa y políticas sociales que favorezcan los intereses de las víctimas y de la sociedad en general.

3. La evitación del trauma vicario en las personas que atienden a las víctimas

Como explica Dussich, los servicios de atención a las víctimas de los delitos en general se crearon a mediados de la década de los setenta en el ámbito anglosajón. La atención a las víctimas se define como un campo de práctica y estudio dirigido a ampliar el conocimiento de la victimización y a aplicar dicho conocimiento para mejorar la situación de los individuos y de la sociedad. Los profesionales que trabajan con víctimas deben contar con posibilidades de supervisión, con una práctica profesional reflexiva, y con apoyo para minimizar el trauma vicario o el desgaste emocional por su trabajo. Como indica Lewis (2013, 53), resulta irónico que la empatía, como cualidad que hace más eficientes a los profesionales que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad, también les hace a ellos mismos más vulnerables porque la empatía es el canal a través del cual el trauma se transfiere de forma vicaria.

4. Evaluación de la aplicación de las guías

A la hora de evaluar los servicios para las víctimas deben considerarse sus objetivos que, generalmente, implican la provisión de información y apoyo, la ayuda en el acceso a una diversidad de entidades administrativas muy diversas –particularmente para las personas que pueden tener más dificultades–, la promoción de su participación, la formación profesional, la concienciación social y la propuesta de políticas victimales más coordinadas y acordes con los derechos humanos.

Las guías de buenas prácticas que puedan existir son instrumentos cuya aplicación debe evaluarse periódicamente. En este sentido resulta relevante el proyecto “*Right to Quality Services for Victims of Crime*” (2012-2014), promovido por la Asociación Portuguesa de Apoyo a las Víctimas y financiado por la Comisión Europea dentro de su Programa de Justicia Penal. Este proyecto contó con la colaboración en Escocia de *Victim Support*, en Alemania de *Weisser Ring*, en los Países Bajos de *INTERVICT*, y en Francia de *INAVEM (Institut d’Aide aux Victimes et de Médiation)*. Partió de la constatación de que las encuestas de satisfacción estándar no recogen aspectos fundamentales relacionados con la experiencia subjetiva de lo que supone un servicio de calidad por lo que se necesita entender si realmente los servicios abarcan las necesidades de las distintas víctimas. El principal objetivo del proyecto fue el desarrollo y aplicación de un instrumento de medida de la percepción de las víctimas de los distintos servicios o administraciones que las atienden y que, con las debidas adaptaciones, puede ser de interés en nuestro contexto.

Dicha Asociación portuguesa lleva a cabo también el Proyecto IVOR (“Promoción de un sistema de justicia penal orientado para las víctimas del delito en la Unión Europea”) (2014-2016), cofinanciado por la Comisión Europea, con el apoyo de las Universidades de Tilburg y Lovaina. Parte de un análisis de los modelos de atención a las víctimas en los Estados miembros, con su contextualización social, victimológica, económica, etc.

En relación con los párrafos anteriores, el concepto de “eficiencia radical” puede resultar útil en este contexto en cuanto suponga la mejora de los servicios, pero también la creación de servicios diferentes con mejores resultados para las personas a las que se destinan, según se pone de relieve en diversos estudios realizados en el ámbito anglosajón (NESTA 2010). El contexto y las formas de pensamiento que generan la eficiencia radical pueden promoverse.

La perspectiva fundamental es la de mejorar la calidad de vida de las víctimas del terrorismo. Supone una actitud de escucha activa y receptiva para entender qué es lo que realmente necesitan o demandan y qué es lo que valoran del servicio ofrecido en cada caso. Se trata de ofrecer una perspectiva diferente con fuentes de conocimiento diversas, con una reflexión sobre la misión del servicio y las personas a las que va destinada (el individuo/la familia/la sociedad), con la posibilidad de colaboración en el ofrecimiento de servicios por las personas más adecuadas, y con la utilización de herramientas nuevas o infrautilizadas. Supone una nueva perspectiva sobre la victimización secundaria y sobre las posibilidades de su evitación, minimización y/o reparación. Por ello, en todo programa para las víctimas hemos de preguntarnos (NESTA 2010, 9):

- ¿En qué medida o por qué la perspectiva que se ofrece es diferente a la existente? En un equilibrio entre innovación y conservación, debe tomarse en cuenta la voz de las víctimas como generadoras de conocimiento, así como la de otros agentes implicados.
- ¿Qué elementos positivos implica?
- ¿Cómo es posible su aplicación con los recursos económicos existentes?

En el ámbito anglosajón, se incide en que el reto de los servicios que atienden a las víctimas es llegar a responder a sus necesidades diversas y cambiantes. Un enfoque de cuidado escalonado supone la provisión de atención de urgencia inmediata, la identificación de posibles necesidades, el apoyo a medio y largo plazo, la promoción del apoyo social y la intervención y provisión de recursos para aquellas víctimas con problemas específicos (VV. AA. 2008, 6).

VI. ¿Cuál es la visión de algunos profesionales sobre esta materia?

Este capítulo tiene un objetivo ilustrativo y no representativo.

1. Sobre víctimas de los delitos en general

A continuación reproducimos ocho propuestas de los expertos internacionales que participaron en el Simposio de Criminología de Estocolmo de 2012 sobre cuestiones victimológicas (Eriksson 2012, 16)⁴³:

- A. No debe tratarse a todas las personas de forma estandarizada.** Las necesidades de las víctimas varían. Se debe ser consciente de que las víctimas que más aparecen en los medios de comunicación no tienen por qué ser representativas de las demás.
- B. Se debe proporcionar formación a los trabajadores del sistema de justicia sobre las necesidades de las víctimas.** Ello facilitaría una mayor satisfacción de las mismas respecto del tratamiento recibido y las medidas adoptadas⁴⁴.
- C. Deben elaborarse leyes sobre los derechos de las víctimas,** de forma que se puedan hacer valer ante los tribunales.
- D. Debe posibilitarse un proceso legal** que atienda a las víctimas, aunque no pueda identificarse al victimario.
- E. Si existe un victimario identificado y una víctima, persona física, debe posibilitarse la justicia restaurativa** que reduce las emociones negativas de las víctimas y aumenta su satisfacción con la justicia. Naturalmente requiere de la voluntariedad de las partes y el cumplimiento de los estándares internacionales. En caso de delitos graves se puede realizar en fase de ejecución de sentencia.
- F. Debe incluirse un presupuesto para la recuperación o el tratamiento terapéutico de las víctimas (directas e indirectas), así como el apoyo social, a corto, medio y largo plazo.** Esto ayuda en la reparación y recuperación, y reduce el número de casos clínicos con estrés postraumático.
- G. Debe proporcionarse a las víctimas la oportunidad de seguir su caso a través del sistema de justicia.** Debe facilitarse un sistema de seguimiento y una persona de contacto.
- H. En muchos casos, las víctimas tienen que tomar medidas por sí mismas para mitigar su victimización secundaria.** Ello implica, por ejemplo, cambiar el lugar de residencia o restringir sus relaciones sociales. Deben tomarse medidas sociales para aminorar esta cuestión.

Dentro del ámbito del País Vasco también consideramos interesante reproducir el resumen de las ideas principales tratadas durante el I Encuentro Interprofesional de la Sociedad Vasca de Victimología⁴⁵, organizado en colaboración con el IVAC/KREI y titulado “¿Qué esperan las víctimas de la administración de justicia?”, celebrado en Donostia/San Sebastián el 13 de junio de 2014.

En él participaron 21 personas procedentes de diferentes disciplinas y ámbitos de trabajo: victimólogos, criminólogos, penalistas, periodistas, psicólogos, sociólogos, terapeutas, trabajadores sociales, mediadores, personal del Servicio de Asistencia a la Víctima, personal del Ararteko/Defensoría del Pueblo Vasco, policías municipales, nacionales, ertzainas, fiscales, jueces y secretarios judiciales⁴⁶.

43 Se realiza una traducción y adaptación propias considerando las peculiaridades de la victimización terrorista

44 Cfr Daly (2014) sobre el cuestionamiento de la adecuación del uso en la investigación victimológica de los términos “satisfacción” y “derechos” en delitos graves y en particular de carácter sexual

45 El principal objetivo de la SVV es impulsar el conocimiento victimológico en los entornos profesionales y sociales Véase en <http://www.sociedadvascavictimologia.org>

46 Debate en forma de grupo de discusión durante cuatro horas en el Centro Carlos Santamar a sede del VAC/KREI El debate informal semiestructurado se articuló a través de un guión proyectado con un prezi accesible en http://prezi.com/g8b5ufxqbns/?utm_campaign=share&utm_medium=copy Se buscaba identificar las diferencias y puntos en común así como posibles vías de colaboración entre profesionales que tratan con víctimas de delitos en general

El debate se construyó sobre un hilo conductor de cuatro preguntas genéricas que expondremos a continuación, junto con algunas respuestas o comentarios ofrecidos⁴⁷.

1) ¿Qué esperan las víctimas de la administración de justicia y en qué medida estas expectativas e intereses, recogidas desde 1985 en la normativa internacional, se trasladan a la práctica diaria?

- "No se puede generalizar, hay muchos tipos de delitos, de contextos, y **cada víctima es un mundo**".
- "Cuando se les pregunta a las víctimas qué quieren, muchas veces obtienes una primera respuesta que es 'que nos den la razón'".
- "Que se les **reconozca** como víctimas, sin esperar a una sentencia".
- "Pero, eso trae dificultades jurídicas y prácticas".
- "Quieren **justicia**, ¿pero qué es justicia?"
- "Muchas víctimas necesitan **protección**, también **trato humano**, pero ese trato no basta, también quieren que se esclarezca el delito, es difícil avanzar en su recuperación si no se sabe **quién es el responsable** o no hay pruebas".
- "Sus expectativas también se ven frustradas por las **dilaciones** de la justicia".
- "Debería repensarse el tema de la atenuante de las dilaciones indebidas ya que las víctimas también deberían ser compensadas de alguna forma".
- "... Abrir luego la herida, después de muchos años, es complicado".
- "Obligar a las víctimas, particularmente a los menores, a tener que recordar lo que les ha pasado ante diferentes profesionales, cada uno con su lógica de actuación, supone una **victimización secundaria**".
- "Sería importante una figura de **acompañante o una figura de referencia** para que no tenga que contar su historia ante diferentes personas. Cada vez que la víctima tiene que hacerlo es como si tuviera que estar solicitando otra vez su reconocimiento de haber sido víctima. Por ejemplo, en Francia existe esa figura para menores o mujeres víctimas y esa persona realiza el seguimiento de referencia durante años".
- "Debe reconocerse también a **víctimas indirectas** que parecen invisibles".
- "Las víctimas quieren que se les **repare**, pero el cómo es también muy diverso".
- "... parece que la forma de compensación reviste una cierta inhumanidad y que todo puede compensarse con dinero".
- "Hay personas que se sienten frustradas con las sentencias judiciales, tienen miedo a la impunidad ... Se quejan también de las dilaciones, piden también que alguien **se responsabilice** de lo que ha pasado".
- "En el fondo el sistema de justicia penal sigue construido bajo **una lógica garantista en torno al posible infractor** y las víctimas lo perciben. Muchas veces se quejan de que, en el trato, se establecen relaciones meramente procedimentales organizadas alrededor de esa lógica, donde se cuestiona su condición de víctimas".
- "Pero, ¿cómo se define jurídicamente quién es víctima? ¿Hace falta una sentencia judicial? La normativa internacional no resulta rotunda en este aspecto".
- "Creo que las víctimas demandan tres cosas, fundamentalmente: **información, respeto y autonomía**. En las dos primeras demandas se han realizado avances en nuestro contexto por parte de diferentes profesionales".
- "Además, deben realizarse mayores esfuerzos para acreditar la insolvencia que impide reparar económicamente a través de la responsabilidad civil".
- "Debe pensarse también en otras formas de reparación, por ejemplo, a través de la articulación de la justicia restaurativa, repensando las posibilidades del art. 112 del Código penal".
- "Creo que las víctimas lo que necesitan fundamentalmente es **escucha**, no cualquier escucha. En delitos graves, dicha escucha debe ir de la mano de **acompañamiento**".
- "Por ejemplo, en víctimas del terrorismo hemos visto una política mejor hacia las víctimas cuando se les ha acompañado en los juicios en la Audiencia Nacional".

47 Hemos preferido seguir este formato en el resumen para dar cuenta de la pluralidad de las respuestas ofreciendo finalmente una conclusión general del Encuentro

-*"La víctima pide justicia y esta solo se puede articular desde la escucha. En este sentido, el clima cultural actual, tremendamente productivista, también se traslada a la administración de justicia, e invisibiliza, por ejemplo, la importancia de los tiempos y de los espacios de esa escucha, más allá de las previsiones normativas. Los tiempos judiciales y los tiempos de las víctimas son distintos".*

-*"Cuando hemos entrevistado a víctimas, nos dicen que lo que quieren son garantías de no repetición, que lo que ellas y su familia han pasado no lo vuelvan a pasar otros, es decir, tienen un **interés legítimo en la prevención**. Ello puede relacionarse con su papel en la reinserción".*

-*"Las víctimas piden **no sufrir victimización secundaria** por parte de las personas que se relacionan con ellas tras el delito".*

-*"Los **medios de comunicación** deben respetar la privacidad e intimidad de las víctimas".*

-*"Debe distinguirse entre medios de comunicación, así como entre espacios o programas. Hay medios que son más respetuosos que otros. Ocurre también que todo el trabajo de respeto y de reflexión en las redacciones no se ve al final".*

-*"Tras ejemplos desastrosos, creo que puede verse una evolución positiva respecto del tratamiento de las víctimas de terrorismo, de género o de violencia sexual en los medios".*

-*"Antes muchas de esas víctimas eran invisibles para los medios".*

-*"Pero se siguen dando casos de victimización secundaria por los medios y no puede ser que el trato dependa de la cadena o del profesional que cubra el tema".*

-*"No existen códigos deontológicos específicos para sucesos concretos".*

-*"Quizá el terrorismo en el País Vasco ha hecho que aquí muchos periodistas procuren un trato más humano. Han terminado conociendo el sufrimiento de esas personas y sus familias y escriben con respeto. Y quizá esto se ha trasladado a otras víctimas".*

2) ¿Cómo puede valorarse la realidad interna, particularmente con las reformas penales en tramitación (del Código penal y el proyecto de Estatuto de la Víctima)?

-*"La tendencia en las sucesivas reformas penales es hacia una mayor punición o un endurecimiento de las condiciones en la ejecución de las penas, pero los estudios empíricos nos dicen que ello no **beneficia necesariamente a las víctimas**".*

-*"Hay modelos normativos que no nos acompañan en una búsqueda de alternativas".*

-*"Además ese endurecimiento ahonda en las **desigualdades** y se ceba en ciertos grupos de personas".*

-*"El Anteproyecto de Estatuto puede suponer un avance al transponer la Directiva de la UE de 2012 sobre derechos de las víctimas. El problema es que **el papel lo aguanta todo pero la realidad cotidiana no**".*

-*"**Faltan recursos**".*

-*"Muchos Juzgados de Violencia de Género llevan años colapsados. Además, vemos cómo son las condiciones en las que tienen que esperar las víctimas, muchas veces con niños, en salas que no son adecuadas".*

-*"¿Por qué no pararnos y pensar formas de actuación? La queja por la queja no nos va a ayudar. Por ello es importante la coordinación para **optimizar recursos**".*

-*"Sin embargo, no siempre es así en algunos casos concretos actuales, pero la ley, aún con buenas intenciones, no permite la particularidad. **No se puede dar una respuesta unitaria a todo**".*

-*"Aun con el Anteproyecto, la justicia penal se ha construido neutralizando a las víctimas, como figuras extrañas respecto de sus objetivos, y, todavía, esa lógica permanece. Es preciso **cambiar el enfoque y cambiar prioridades** en la forma de actuación de los distintos profesionales que se relacionan con ellas".*

3) ¿Qué tienen que ver las víctimas con el populismo punitivo? ¿Qué otros actores sociales son relevantes en este campo y cómo interactúan?

-*"Mayor y mayor punición trae más violencia".*

-*"En cierta forma, el Derecho penal vigente está desenfocado".*

-*"Es un fenómeno poco estudiado empíricamente, pero, cuando se ha hecho, vemos que **la sociedad y las víctimas no son tan punitivas como se cree y que están a favor de otras alternativas**".*

-*"También están interesadas en que se destinen recursos para su recuperación a corto, medio y largo plazo y no el mero cambio de una ley en papel que, en ciertas ocasiones, quizá ni llegue a aplicarse por diferentes motivos".*

-*"**Se modifican las leyes sin estudios previos presupuestarios y empíricos** (victimológicos/criminológicos)".*

-*"El problema es que se hace un **uso político y mediático** de ciertas emociones y de la desinformación de los ciudadanos".*

-*"Algunos representantes de algunas asociaciones están más visibles en el debate público y terminan influyendo más en los procesos legislativos. Debemos responsabilizarnos y tratar de influir en ellos para romper discursos manipuladores que evitan la complejidad de los temas tratados".*

-*"Hace falta una verdadera **cultura de los derechos humanos** desde la escuela".*

-*"Son necesarios modelos de intervención distintos, donde trabajar con las víctimas y su contexto. **Es posible intervenir, no desde una lógica punitiva, sino reconstructiva**".*

4) Con todo lo anterior, ¿qué propuestas de actuación colaborativa se podrían trazar a corto, medio y largo plazo?

-*"Para cambiar de lógica, **necesitamos juntarnos más, escucharnos más, formarnos más en una educación sistémica, interdisciplinaria e interprofesional**".*

-*"Son necesarios **canales de comunicación y coordinación** en algunas materias, a través de **protocolos** dirigidos a diferentes agentes, particularmente respecto del trabajo con las **víctimas más vulnerables**. En concreto, debe conectarse el ámbito terapéutico con el judicial".*

-*"Lo importante es crear ahora **pequeños pasos** para que den fruto dentro de varios o muchos años".*

-*"Hay que trabajar también para **visibilizar victimizaciones de las que no se habla**, por ejemplo, ... con víctimas excluidas socialmente".*

Como **conclusión general** podemos indicar que es preciso seguir reflexionando sobre el concepto de víctimas en nuestra sociedad actual, así como sobre los distintos riesgos, impactos y respuestas relativos a los diferentes procesos de victimización. Se trata, en definitiva, de conceptualizar el trabajo con las víctimas dentro de la cultura de los derechos humanos, indivisibles e interdependientes, sin caer en perspectivas esencialistas y/o paternalistas, sino abiertas a un permanente cuestionamiento y colaboración.

2. Sobre víctimas del terrorismo en el País Vasco

A lo largo de junio de 2014 y enero de 2015 se ha enviado un cuestionario semiabierto a diferentes expertos, de carácter anónimo, que trabajan o han trabajado con víctimas del terrorismo en el País Vasco⁴⁸. En total lo recibieron doce expertos de ámbitos públicos y privados, si bien algunos de ellos declinaron participar por no considerarse expertos para responder a las preguntas concretas que se realizaban y otros no han respondido finalmente. Hemos obtenido un total de siete respuestas que se resumen a continuación en forma de extractos⁴⁹. Agradecemos muy sinceramente las reflexiones de las personas que han contribuido en este estudio.

2.1. Evaluación sobre el cumplimiento de los derechos de las víctimas del terrorismo

2.1.1. Sobre la valoración del cumplimiento en la práctica de los derechos de las víctimas del terrorismo, en relación con los contextos en que viven las víctimas y los recursos existentes.

A. Derecho al reconocimiento de su condición de víctima (art. 1 Directiva)⁵⁰, incluyendo la victimización indirecta o de los familiares (art. 1. a) ii) y b); 2; 8. 1; 7. 8; 18-19; y 21 Directiva).

48 Véase en anexo Algunas de las personas expertas también son víctimas del terrorismo. Los ámbitos de procedencia fueron la Psicología clínica, el Trabajo Social y las asociaciones de víctimas del terrorismo.

49 En una de las respuestas obtenidas participaron dos personas quienes, en caso de opinar de diferente forma, dejaron constancia de ello y así se recoge en la presentación de los resultados.

50 Véase en general el art. 2 de la Ley estatal 29/2011 de 22 de septiembre de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo. Sobre la titularidad de los derechos reconocidos véanse los arts. 4 y 5 de dicha Ley y el art. 2.2 de la ley vasca 4/2008 de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo.

“Considero que solo han contado como víctima al marido y al hijo, pero no a los padres y hermanos de la persona asesinada, quienes no hemos tenido contacto o relación alguna con ninguna institución o asociación. Nunca me han ofrecido ningún tipo de ayuda ni económica ni psicológica ni de ningún tipo. Sin embargo, ... se les llena la boca hablando del apoyo y la cercanía a las víctimas...” (RC75 2013)

Aquí encontramos dos polos de opiniones divergentes que van desde una valoración alta de su cumplimiento a una valoración baja, principalmente desde el mundo asociativo y la percepción personal, en su caso como víctima. Ahora bien, en ambos polos se identifican posibles vías de mejora.

-“Falta el reconocimiento efectivo para algún tipo de víctimas, como son las de “persecución”, además del error de considerar víctima a quien no lo es ..., y la gran carencia de la falta de consideración del llamado “síndrome del Norte” para policías victimizados. Todo el artículo 1, como más apartados de la Directiva, convendría plasmarlo en concreciones, tal vez realizando una especie de “catálogo” a partir de relacionar “definiciones” con “casos”, dejando abierta la relación que se hiciera, para nuevas interpretaciones y realidades”.

-“Otra cosa es el reconocimiento a las víctimas indirectas, que todavía se puede mejorar ... (Otro) problema existente en la sociedad vasca (pero no en la española) es la tendencia a mezclar víctimas de terrorismo con otro tipo de víctimas (tortura, etc.), lo que genera en ellas un claro malestar, o a justificar la existencia del terrorismo por un conflicto político no resuelto”.

-“Que a Ley reconozca los derechos de las víctimas del terrorismo, no significa que políticamente se entiendan y se apliquen éstos con la concienciación y la efectividad necesarias. Hay que tener en cuenta, por ejemplo, que solamente se empezó a hablar de derechos de las víctimas del terrorismo a partir de los años noventa del pasado siglo. Y, sobre todo, gracias a la presión ejercida por algunos colectivos de víctimas”.

-“Últimamente está costando mucho el reconocimiento. No hay criterios unitarios”.

-“En nuestro caso, se ha dado este reconocimiento sin ningún tipo de problema. Pero nos constan otros casos en los que ha habido más dificultades”.

-“Es importante y necesaria la colaboración y cooperación de todas las administraciones públicas para que se pongan todos los medios al servicio de las víctimas. Fundamental que reciban y dispongan de atención personalizada para poder hacer efectivos todos los derechos”.

B. Derecho a la información (a entender y ser entendido) (arts. 3-7 Directiva).

La valoración principal del cumplimiento de este derecho por las personas encuestadas es de media a baja, con las siguientes observaciones por parte de las personas encuestadas que quisieron realizar alguna puntualización:

-“Se carece de una acción más allá de la información formal (dar a conocer la normativa, etc.). Tan solo con “determinadas” víctimas hay acciones reseñables (y de propaganda). Falta la continuidad de “hablar”, constantemente, para entender y ser entendidos”.

-“Muchas víctimas tienen el convencimiento de que la mayor parte de los políticos en particular, y la sociedad en general, especialmente la sociedad vasca, no entienden el significado de las víctimas del terrorismo. Actualmente, en 2014, hay víctimas que no han recibido ni información, ni explicaciones ni ayuda burocrática por parte de las instituciones”.

-“En muchos casos la información es sesgada y poco clara. Por ejemplo, nos hemos enterado de que van a cambiar la normativa sobre el reconocimiento de amenazados por casualidad. Lo lógico es que ... nos hubieran informado. No ha sido así”.

-“No se recibe de manera sistemática una información completa de todos los derechos que asisten a las víctimas. A muchas víctimas esta información no les llega. Y muchas de ellas ni siquiera se plantean que tengan muchos de estos derechos. El acceso a la información es fundamental para poder acceder de manera efectiva a los derechos. Hay que tener en cuenta que hay muchas víctimas no asociadas que están aisladas. Hay que hacer un esfuerzo por llegar a todas ellas”.

C. Derecho al acceso a los servicios de apoyo (psicológico, jurídico, social, sanitario, etc.), **independientemente de la presentación de una denuncia penal** (arts. 8-9 Directiva).

La valoración del cumplimiento de este derecho es de media a alta, constatando la gratuidad de los servicios de salud, si bien según algunos expertos:

-“La valoración podría ser “alta”, pero los límites en cantidades y tiempos de apoyo, hacen descender la consideración. Hay víctimas que necesitan apoyos más exigentes (costosos) y otras más amplios en el tiempo. En definitiva, se necesita flexibilidad en las condiciones y aumento de recursos disponibles. Otra cuestión son las condiciones para la prestación de los servicios, considerando que es necesaria una constatación “formal” para la calificación de víctima. Si no es mediante interposición de denuncia, al menos tiene que haber un “expediente” al efecto, objetivo”.

-“La distancia en el tiempo entre el hecho traumático y la asistencia a los juicios, frecuentemente al cabo de años de lo sucedido constituye un factor negativo a tener en cuenta.

-“Vemos mucho déficit en la Seguridad Social. A los enfermos con estrés post-traumático no les creen. Les tachan de vagos y aprovechados. Lo mismo sucede en los Juzgados de lo Social; ignoran todos los informes médicos y, a nuestro parecer, se decide arbitrariamente en contra de la opinión de los expertos, incluidos los de la Sanidad Pública. Tenemos verdaderos problemas con los enfermos de estrés post-traumático”.

-“ A nosotros se nos ofreció servicio de apoyo psicológico. A otros niveles (jurídico, social, sanitario) no recuerdo apoyos específicos más allá de los que se ofrecen en el sistema de atención normalizada”.

D. Derecho al acceso a la justicia⁵¹ y la participación en el proceso penal, incluyendo la reparación material y económica⁵² y la justicia restaurativa (arts. 10-17 Directiva).

El conjunto de valoraciones obtenidas sitúa la respuesta sobre la valoración del cumplimiento de este derecho como media-baja y se realizan las siguientes consideraciones:

-“La justicia restaurativa brilla por su ausencia. La participación de las víctimas en el proceso penal está bajo mínimos, demasiado dependiente de su propia iniciativa, particular o asociativa. Una mención específica debe hacerse a la función policial en este campo, como “operadores jurídicos”, especialmente en el inicio del proceso (denuncia e investigaciones preliminares), o en funciones de policía judicial, con carencias importantes de los/as agentes (más allá del voluntarismo) y sin protocolos específicos”.

-“(Se observa) tardanza en la resolución; falta absoluta de información policial y judicial, falta de compromiso político; falta de interés para la resolución de los más de 300 asesinatos de ETA sin resolver; ausencia total de justicia restaurativa; problemas administrativos y burocráticos que traban la reparación material y económica; reparación económica excesivamente tardía (más de veinte años de tardanza en algunos casos)”.

-“En los Tribunales de lo Social, ... se trata a las víctimas con desdén e incluso con mala educación, insinuando que mienten y engañan. Estas actitudes lo único que producen es un empeoramiento en su salud y más problemas”.

E. Derecho a la protección (prevención de revictimizaciones y represalias, evitación de contacto con el infractor, protección de su intimidad, etc.), incluyendo el reconocimiento de necesidades específicas (de menores, etc.) (arts. 18-24 Directiva).⁵³

51 Vid art 3 de la ley vasca 4/2008 de Reconocimiento y Reparación a las V ctimas del Terrorismo

52 Vid art 5 de la ley vasca 4/2008 de Reconocimiento y Reparación a las V ctimas del Terrorismo as como su T tulo y el Reglamento de desarrollo Véanse también los T tulos Segundo a Cuarto de la Ley estatal 29/2011 de 22 de septiembre de Reconocimiento y Protección ntegral a las V ctimas del Terrorismo as como su Reglamento de desarrollo

53 Véase el T tulo Quinto de la Ley estatal 29/2011 de 22 de septiembre de Reconocimiento y Protección ntegral a las V ctimas del Terrorismo

Existe unanimidad entre las personas encuestadas a valorar como medio-bajo el cumplimiento del derecho a la protección.

-“Las víctimas quedan a su suerte. Si deciden asociarse pueden tener más apoyo, si dejan de vivir en lugares “hostiles” pueden mejorar su vida, si... Dependen de ellas mismas, siendo necesario un equilibrio entre el respeto a su libre determinación y la responsabilidad institucional para apoyarlas y servirles. Por otra parte, la actividad institucional es fundamentalmente “reactiva”, sin evolucionar hacia lo “proactivo”. No hay prospectiva sobre las acciones victimizadoras, ni en el apoyo a las víctimas. Se va institucionalmente tras las demandas de las víctimas, además de carecer de toda innovación, entre otras cosas porque se investiga poco la realidad victimológica. Las necesidades específicas se responden también por “demandas”, sin la actividad propositiva que sería deseable”.

-“Las víctimas siguen viviendo en un entorno social donde los terroristas son ensalzados, apoyados y amparados por algunas instituciones ... y donde socialmente tienen apoyos importantes. Ninguna institución se preocupa de que los terroristas no se acerquen realmente a las víctimas del terrorismo. Hoy hay víctimas que siguen padeciendo diariamente la proximidad de los asesinos de sus familiares”.

-“Todavía existen problemas en esta materia. Como digo arriba, todavía hay muchas actitudes que producen una segunda victimización. Cómo se sienten las víctimas ante estas actitudes es difícil de describir”.

-“En el ámbito educativo creamos un programa pedagógico en donde antes de que entre en las aulas con las víctimas, los jóvenes están sensibilizados con el tema evitando o contribuyendo al derecho a la protección y para que no se den comentarios revictimizadores”.

-“ Nosotros no hemos necesitado una protección especial, pero tampoco hemos tenido información acerca de la existencia de medidas específicas en este ámbito”.

F. Derecho a un trato profesional (con formación adecuada y concienciación sobre las necesidades de las víctimas), respetuoso, sensible, imparcial, empático, individualizado (art. 1, 25 y considerando 61 Directiva)⁵⁴, coordinado (art. 26 Directiva) y basado en la evaluación e investigación (art. 28 y 29 Directiva).

Aquí la valoración del cumplimiento de este derecho es de media baja y se apuntan las siguientes cuestiones:

-“Las enormes carencias “profesionistas” se compensan con la implicación personal, por sensibilización individual y grupal. Por ejemplo, en las policías apenas si hay formación victimológica, pero hay una gran solidaridad con la mayoría de las víctimas ... La empatía y consideración depende de cada agente, más que de una dinámica institucional; diferenciando las declaraciones políticas, o incluso la emisión de “instrucciones” formales, con la práctica profesional concreta (subcultura profesional). La coordinación real falla, entre instituciones y dentro de cada institución (caso de una víctima que recibe a agentes de tres “policías” diferentes, además del ámbito judicial). Debíamos hablar más de “colaboración”, pero eso es soñar, todavía más ahora. Las carencias en evaluación e investigación son enormes. En especial porque hay un temor institucional grandísimo, junto a ignorancia ... en ... las instituciones”.

-“La figura del terrorista, especialmente en el País Vasco, y en algunos sectores ideológicos de la sociedad española, todavía sigue predominando sobre la de las víctimas”.

-“El mayor problema lo vemos en la Seguridad Social. No vemos interés. Ni apoyan ni ayudan ... Yo personalmente he vivido una experiencia que no se la deseo a nadie ... A un enfermo con estrés-post traumático no se le puede calificar de violento. ¿Nos tenemos que atener a lo que digan esos supuestos profesionales, que no tienen ni idea de lo que supone ese síndrome? ... No tenemos nada que hacer”.

G. Derecho a la prevención de la victimización primaria y secundaria (art. 26 Directiva).

El cumplimiento del derecho a la prevención se valora como bajo:

-“Dadas las condiciones señaladas, de falta de investigación y de formación, la consecuencia lógica es esta grave carencia. Pero es más importante la falta de concienciación efectiva de la relevancia de este punto. Más allá de discursos “correctos”, no hay plasmación en acciones concretas, en presupuestos al efecto”.

-“La prevención ha brillado por su ausencia porque poner guardaespaldas a algunas personas no es prevenir el delito terrorista. La prevención pasa por el convencimiento político de que hay que terminar con el terrorismo con el Estado de Derecho y no manipulando este...”.

-“No conocemos la existencia de medidas concretas para evitar esta victimización”.

⁵⁴ Vid art 4 de la ley vasca 4/2008 de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo Véanse los art 2 2 d) f) y el Título Séptimo de la Ley estatal 29/2011 de 22 de septiembre de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo

“Me gustaría que hubiese autocrítica, memoria y justicia para escribir la historia real de lo que ha sucedido” (RC32 2013)

H. Derecho a la verdad y a la memoria⁵⁵.

La valoración del cumplimiento de este derecho es media-baja:

-“Aquí hay una gran controversia, cargada ideológicamente que necesitamos superar mediante la reflexión conjunta y la socialización”.

-“Este derecho es todavía mejorable porque quedan aún muchos casos de terrorismo no esclarecidos que generan malestar en las víctimas y la sensación de sentirse olvidadas”.

-“El problema es que, a veces, se callan. Si están en algún proceso, tienen miedo a represalias”.

-“Las víctimas son las portadoras de la memoria del terrorismo. No habrá proceso de paz que pueda construirse sin ellas. Las víctimas tienen la obligación moral de dar testimonio de memoria de lo que ocurrió no debe volver a repetirse”.

-“A veces tenemos la sensación de que somos las víctimas las que tenemos que “tirar del carro” para la construcción de una memoria veraz. Las instituciones deberían liderar con más claridad esta tarea”.

I. Derecho a la participación en las políticas victimales⁵⁶:

La valoración conjunta del cumplimiento de este derecho es media-alta, aunque alguna persona lo considera bajo y otras poco efectivo. En todo caso, se añaden los siguientes comentarios:

-“La participación ha sido alta, ya veremos en el futuro. A veces por manipulación de los propios políticos, de todo tipo. En ocasiones a pesar de los políticos profesionales, que siguen sus propios intereses”.

-“Las víctimas ven reconocidos sus derechos en las políticas victimales, sin que esto se pueda confundir con que la responsabilidad del trato con los victimarios recaerá en la Justicia”.

-“No hay ninguna participación que no sea puramente simbólica o de cara a la galería. Ni tan siquiera hay una escucha sincera por parte de los sectores políticos e institucionales”.

-“Aquí no tenemos nada que objetar, a pesar de que no somos muy partidarios de que las víctimas participen en las políticas victimales”.

-“Existe un canal denominado Consejo vasco de participación de víctimas de terrorismo que se junta 2-3 veces al año y tiene como objetivo canalizar la participación de las víctimas. En cuanto a la participación en políticas victimales especificaría que las asociaciones pueden proponer a las administraciones públicas la puesta en marcha de políticas concretas”.

-“Las vías que conocemos y hemos ejercido para participar en las políticas en relación a las víctimas han sido: la posibilidad de plantear enmiendas en el momento de la creación de la ley de víctimas y nuestra participación en el Consejo de Víctimas. No son cauces flexibles y efectivos para garantizar nuestra participación”.

2.1.2. Si cree que hay algún otro interés o necesidad de las víctimas del terrorismo, en cualquier ámbito, que no quede reflejado en el catálogo anterior de derechos, por favor, especifíquelo a continuación

En relación con esta pregunta abierta, se ha señalado lo siguiente:

-“La cuestión está en la interpretación de los conceptos ..., porque en “prevención”, o en “verdad y memoria”, o en la misma justicia restaurativa, pueden comprenderse muchos y diversos “intereses”

⁵⁵ Vid art 7 y 8 de la ley vasca 4/2008 de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo Véase el Título Sexto de la Ley estatal 29/2011 de 22 de septiembre de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo

⁵⁶ Vid art 6 de la ley vasca 4/2008 de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo Véase el Título Séptimo de la Ley estatal 29/2011 de 22 de septiembre de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo así como su Reglamento de desarrollo

y necesidades” de las víctimas, incluyendo antagonismos y contradicciones. Por tanto, se trataría de especificar los conceptos y contenidos, para luego dotarlos adecuadamente de recursos, plasmarlos en realidades”.

-“Sería conveniente que existiera un protocolo para la atención integral a las víctimas, en el que se contemplara la información sobre todos estos derechos y la posibilidad de recibir asesoramiento en diversos ámbitos: por ejemplo, en el ámbito laboral. En nuestro caso concreto ... la falta de información ... repercutió de forma decisiva y muy negativa ... La Ley de víctimas no contempla la posibilidad de retrotraer el periodo de excedencia por motivos de terrorismo, como se contempla en los casos de excedencias por maternidad. Otro ejemplo de la falta de información en nuestra experiencia es ... la universidad: por lo visto por ser víctima tenía derecho a reducción de tasas. Yo no lo sabía y cuando hice el doctorado pagué la matrícula y las tasas habituales. Al no conocer mi derecho no pude ejercerlo...”.

-“A mí me preocupa que no se haga un seguimiento psicológico más detallado, a nivel preventivo, de los hijos de los adultos asesinados (o gravemente heridos) para detectar su grado de equilibrio emocional y contrarrestar en su caso las emociones negativas, tales como odio, deseos de venganza, dificultades de empatía, etc., o los problemas psicopatológicos (abuso de alcohol, depresión, etc.). Me parece que es un reto pendiente y una obligación contraída con las víctimas”.

-“(Debe insistirse en el) derecho a que los crímenes no queden impunes, el derecho a la justicia”.

-“A nuestro parecer, sería necesario que las víctimas se dediquen exclusivamente a las víctimas, a sus necesidades y carencias. Mientras ... sigan (siendo) utilizadas para fines políticos no tendrán el reconocimiento de la sociedad que la mayoría merecen”.

2.1.3. ¿Cree que el catálogo de derechos, recogido en la pregunta 1, puede crear falsas expectativas en las víctimas del terrorismo? Si es así, ¿cómo podrían evitarse?

Recogemos las siguientes respuestas:

-“No sé valorar si se generan falsas expectativas... Seguramente ... desconozco muchos de los derechos que realmente existen. Me da la sensación de que falta mucha información. Sería muy bueno además de esa guía de buenas prácticas, hacer otra guía para las víctimas, que recoja una relación de todas las medidas existentes de apoyo a las víctimas (es decir, los derechos y también en qué medidas se concretan estos derechos), y difundirla”.

-“Hay suficiente escepticismo en “las víctimas” (dando como “todo” lo que tiene diferencias), como para “creerse” nada. Están (estamos) expectantes en la concreción de tanta declaración. Iremos “viendo”, porque otra opción, que además de “ver” propongamos, no está siendo aplicada. Evitar una nueva frustración, para las víctimas que se ilusionen, pasa por una información veraz de los contenidos reales en la aplicación de la Directiva, así como ... la colaboración constante en su desarrollo”.

-“Al ser el catálogo de derechos muy amplio y un tanto ambiguo, por estar formulado en términos muy genéricos, puede levantar falsas expectativas en las víctimas. Lo que se trata es de intentar operativizarlos, explicar claramente su contenido y determinar el alcance de esos conceptos, que pueden resultar un tanto retóricos en su formulación”.

-“Con el cumplimiento real de lo que dice la Ley. Lo que no hay es voluntad política e institucional de que la Ley se cumpla”.

-“Con más información”.

-Para no generar falsas expectativas es importante que exista:

Una buena coordinación entre los agentes que asisten a las víctimas.

Información veraz.

Seguimiento adecuado”.

2.2. Evaluación específica sobre un trato digno (eficiente y humano) que evite la victimización secundaria

2.2.1. Más allá de las previsiones normativas –que, en todo caso, incluyen ya el derecho a un trato digno–, si nos centramos en el día a día de dicho trato por parte de las instituciones públicas y privadas, diferenciando el corto, medio y largo plazo, ¿cuáles serían los elementos determinantes y las prioridades para poder garantizar que dicho trato sea “profesional (con formación adecuada y concienciación sobre las necesidades de las víctimas), respetuoso, sensible, imparcial, empático, individualizado, coordinado y basado en la evaluación e investigación”?

“Primero sería evitar tanta politequería y partidismo, que no significa desideologizar a las víctimas o a las instituciones, ni aplicar una especie de tecnocracia en este ámbito, sino promover la dignidad de las víctimas en sí y por sí mismas, en su diversidad, a lo largo de todo tiempo (corto, medio o largo). Es una tarea a mantener constantemente, no solo en momentos puntuales, como la aparición de la propia Directiva. Tal vez sería una buena medida la formación de “un comisionado” (organización encabezada por una persona) de prestigio y amplia aceptación. Segundo sería preveer una dotación presupuestaria adecuada, que las declaraciones se plasmaran en recursos reales. Tercero establecer grupos de trabajo de relación constante, siempre con presencia de víctimas, que plasmasen en realidades los conceptos y las consideraciones formales. Cuarto sería realizar convenios con Universidades, Institutos y Fundaciones, para las evaluaciones, investigaciones y reflexiones que nos hagan avanzar, de vigencia plurianual y con dotaciones sustantivas”.

“-Me parece que hay que prestar atención a las peticiones de las asociaciones de víctimas (y especialmente a las de las víctimas individuales, que no necesariamente se ven reflejadas en las de las asociaciones) para atender aquello que sea atendible y explicar lo que no se puede atender, con las razones oportunas, de una forma empática e individualizada”.

“-Creo que es imprescindible una inversión mayor en recursos humanos que amplíen la ayuda/asistencia/acompañamiento psicosocial a las víctimas con personal especializado. Más equipos, más medios y con más profesionales”.

“-Formación ética de los profesionales, no solamente técnica. Y, por supuesto, el reconocimiento social. Por ejemplo, las instituciones funcionan correctamente en la atención a víctimas de maltrato porque hay un reconocimiento social de que son víctimas. No ocurre lo mismo con las víctimas del terrorismo porque no existe ese reconocimiento social, especialmente en el País Vasco”.

“-Sencillamente con voluntad política. Ya he comentado lo que pasa en la Seguridad Social y en los Juzgados de lo Social... ¿Qué hacemos? La mayoría, callar y aguantar”.

“-Creo que sería indispensable que las personas encargadas de tratar con las víctimas del terrorismo reciban una formación específica”.

“-Elementos determinantes y prioridades para garantizar un trato profesional serían:

- Trato humano, verla mas alla de su condición de víctima.*
- Dejar prejuicios aparte.*
- Principio de trato de igualdad a las personas que han sufrido vulneraciones de derechos humanos.*
- Construcción con las víctimas y no tanto para las víctimas.*
- Escucharla de manera empática.*
- Adaptarse a las necesidades cambiantes que tienen las víctimas para dar respuesta y trato digno.*
- Ser respetuoso/a”.*

2.2.2. ¿Cómo cree que puede conjugarse o equilibrarse una intervención proactiva o empoderadora, que reconozca la autonomía a las víctimas y potencie sus propios recursos, con una intervención protectora y asistencial?

“-Este equilibrio es perfectamente posible, mediante una intervención que garantice una información completa y adecuada, respetando que la persona sea luego la que tome las decisiones sobre su propia vida. La información y el asesoramiento recaen en los profesionales. La toma de decisiones informada en la víctima”.

“-Es una relación dinámica, compleja, con tendencia al desequilibrio, favoreciendo la preponderancia institucional (que es quien “posee” los recursos fundamentalmente). El cambio hacia un “gobierno abierto”, que “comparte” los recursos, es la mejor opción, pero no se dará. Por tanto, tenemos que promover un paso de las instituciones “protectoras y asistenciales” a las “prestacionales” (Fernando Fantova), a partir de construir espacios comunes (en torno a la organización “comisionada”), así como mantener una interlocución fluida y constante al más alto nivel”.

“-Cualquier tipo de intervención psicológica debe ser directiva en los primeros momentos (o cuando lo solicita la víctima) y estar orientada a facilitar la autonomía y potenciar las fortalezas de la víctima. Una intervención prolongada o paternalista contribuye a hacer a las víctimas dependientes y a perpetuar su estatus de víctima”.

“-Dándoles voz, espacio y lugar en los futuros Institutos de la Memoria o Centros de víctimas que las instituciones van a construir. Deben estar presentes en los órganos de dirección, gestión....se debe guardar un porcentaje de esos órganos de decisión donde estén víctimas a título individual. Y deberían

establecerse canales y protocolos periódicos de colaboración con todas las asociaciones de víctimas con representación en toda España”.

“La base de todo está en considerar a las víctimas del terrorismo como víctimas. Es decir, personas que sufren una tremenda injusticia que no tiene ninguna justificación. Todavía hoy, hay quien las considera, y así se hace, incluso, desde algunas instituciones, solamente como una parte de un conflicto con igual responsabilidad que la que tienen sus verdugos”.

“Mi experiencia me dice que todo depende de cada víctima. Las hay que nunca acuden a ningún organismo, ni piden ayuda. Otras, llaman todos los días. Sería necesario utilizar la inteligencia política, la sensatez y la buena y clara información”.

“Generar espacios de seguridad „pedagógicos protectores; generar confianza en sus capacidades; estar cerca, mostrar cercanía; ser respetuoso/a”.

2.2.3. ¿Qué debería incluirse de forma indispensable en una Guía o Protocolo de buenas prácticas para los profesionales y/o voluntarios que tratan con las víctimas del terrorismo?

Las respuestas obtenidas son las siguientes:

“Claridad y sencillez en la exposición, dentro de la realidad y la utilidad. Promover el lenguaje “cercano” más que referencias normativas (que deberían reducirse al mínimo imprescindible). Exponer mensajes de personas de reconocido prestigio en el campo de la Guía o del Protocolo realizado, además de los de las víctimas relacionadas; por supuesto apoyando la labor a realizar, reforzando la función encomendada. La parte sustancial de la Guía o Protocolo es la relacionada con su cometido, teniendo buenos ejemplos, v.gr. UNODC. Es “indispensable” que los contenidos refieran “realidades”, que aquello que se exponga tenga plasmaciones prácticas, cuanto más concretas mejor, avaladas por profesionales del campo en cuestión. Exponer una “lista” de contactos y de referencias que pudieran ser de utilidad, para la propia labor o para profundizar en las intervenciones”.

“Cualquier profesional o voluntario que trabaje con víctimas debe ser equilibrado emocionalmente, empático, sin sesgos ideológicos en el trato con las víctimas y debe tener una formación profesional adecuada según sea el ámbito en el que vaya a trabajar”.

“Mecanismos de escucha y participación de las mismas víctimas en las guías, formación especializada de carácter continuo, supervisión para los profesionales”.

“Que una víctima del terrorismo es un ser humano que sufre, independientemente de su ideología política, profesión, creencias religiosas, etc. Esto que parece algo comúnmente aceptado, en la práctica no lo es, según el relato de muchas víctimas del terrorismo”.

“Informarse bien sobre cada víctima. Conocimiento exhaustivo de su situación y circunstancia. Que, a ser posible, les asista siempre el mismo profesional. No tiene sentido que cada vez que se va a una revisión a la Seguridad Social tengan que contar de nuevo su vida a otra persona. Que les den un margen de confianza y credibilidad. No es tan difícil para un buen profesional saber cuándo le mienten. Permitir a la víctima que vaya acompañada. Hemos observado con gran disgusto que aprovechándose de la situación mental de la víctima, han tenido la perversidad de llevarla a su terreno. Aquí las víctimas están totalmente indefensas y no vemos voluntad política ... He acompañado a muchas víctimas a sus revisiones y debo decir que las viven con gran angustia. Si preguntáis a sus familias, os dirán que, invariablemente, todas recaen. Lo cual tiene sentido cuando les tratan como delincuentes y mentirosos”.

“Controlar la materia; deslegitimación de la violencia; actitud de neutralidad por parte de los profesionales y/o voluntarios/as”.

2.3. Observaciones adicionales

Respecto de la profundización en alguna respuesta del cuestionario o comentario sobre cualquier otro aspecto no tratado, recogemos las siguientes consideraciones:

“Con la desaparición del terrorismo se está en unas condiciones óptimas para restañar las heridas de las víctimas del terrorismo. En la medida de lo posible, el trato con las víctimas debe ser discreto y ajeno al partidismo político. Las asociaciones de víctimas tienen un excesivo protagonismo mediático y están a

veces al servicio de intereses políticos. Las víctimas necesitan un trato individualizado para atender a sus necesidades específicas para no instalarse en el victimismo”.

-“No se debe mezclar a las víctimas del terrorismo con las víctimas de la tortura ni del franquismo ni de la guerra civil. En caso contrario, se incurre en una victimización secundaria”.

-“No hay soluciones generales para todas las víctimas. Los encuentros restaurativos, por ejemplo, pueden ser una solución adecuada para algunas víctimas, pero no para la mayoría. Hay que estudiar cuál es la solución más adecuada para cada víctima, y otras no requieren ninguna solución porque no hay un problema específico. En todo caso, todo hay que hacerlo con discreción (lo que no equivale a secretismo) ”.

-“(Insisto en) el trato a las víctimas en la Seguridad Social y en los Juzgados de lo Social. Tiene fácil solución. Creo que ya es hora”.

-“Un apunte que me parece muy importante, es que tratéis del “continente”, de la forma de presentación de los documentos, de su estética podemos decir. Colores, tipos de letra, infografía, maquetación, etc., etc., son fundamentales. He participado en la elaboración de algunas “guías” profesionales y puedo decir que buenos “contenidos” han desmerecido, así como contenidos mediocres han sido ensalzados. En el caso de las víctimas solemos encontrar auténticos “ladrillos””.

-“La consideración de las denominadas „víctimas de violencia de motivación política“, tenidas en cuenta a partir de 2011; la victimización terciaria, la que sufren las víctimas al contemplar el apoyo de una parte de la sociedad a los victimarios y la frialdad e indiferencia de parte de esta sociedad hacia su condición de víctimas; el papel del perdón en el bienestar emocional de las víctimas.“

VII. Propuesta general, simplificada y abierta, de guía de buenas prácticas que fomente el trato empático, individualizado, personalizado y no discriminatorio, que ayude en el proceso de reparación y recuperación victimal, dirigida a agentes públicos y privados

“Hay que hacer un trabajo de ganar la confianza, la credibilidad de las instituciones que ofrecen ayuda” (GD3G 2013)

De las páginas anteriores constatamos un hecho: existen multitud de normas, protocolos, guías, etc. sobre el trato victimológicamente correcto hacia las víctimas de los delitos y, en particular, del terrorismo. Sin embargo, las víctimas siguen relatando su percepción de victimización secundaria. Evidentemente, sin entrar en la incidencia de la vinculación jurídica de dichos textos y su aplicación como derechos alegables ante los tribunales, algo falla. Las grietas entre lo proclamado o aconsejado en los textos y lo vivido por las víctimas obedecen en gran parte a una cultura profesional u organizacional que considera a las víctimas como actores secundarios. También debe hablarse del uso político de un derecho victimal simbólico que no atiende los intereses legítimos de las víctimas del terrorismo, preocupado por la actualidad del momento más que por la realidad de la vivencia compleja y prolongada de la victimización terrorista. Junto a todo ello, tenemos la victimización secundaria producida por otros agentes privados y la propia sociedad en su conjunto.

Las siguientes líneas recogen una serie de propuestas, a modo de resumen general y retomando los mejores modelos citados anteriormente, que evidentemente sin ese cambio cultural y de perspectiva, no tendrán valor alguno. No se trata de instrucciones, sino de principios generales, con base en la normativa y los estudios existentes, que pueden adaptarse al contexto de cada institución⁵⁷. No estamos ante una guía de buenas prácticas en la atención psicológica de las víctimas⁵⁸, sino de una guía más general para su consideración organizacional y profesional. Tampoco supone un protocolo como secuenciación estandarizada y evaluada de los pasos a seguir desde el primer contacto con las víctimas. Quizá se relaciona más, en cuestiones específicas respecto del trato a las víctimas, con los códigos deontológicos de los distintos colegios profesionales.

No pretende reunir minuciosamente los derechos procesales, de ayuda psicológica o de reparación económica de las víctimas del terrorismo, sino los deberes generales de las instituciones y de las agencias que se relacionan con ellas respecto de una atención humana y respetuosa, en un plano fundamentalmente ético pero con respaldo normativo y empírico, tal y como se ha detallado en los capítulos anteriores⁵⁹. Además, no se ciñe al momento de la comisión delictiva, sino que tiene una dimensión longitudinal, reconociendo

57 Cfr Nesta (2010: 27) Respecto del ámbito policial en particular vasco desde la perspectiva psicológica general de los distintos tipos de victimización vid Navarro; desde un enfoque criminológico vid Regidor (2014) sobre víctimas de violencia de género; y desde un enfoque victimológico Holgado (2014) Véase entre otros documentos sobre el trato a las víctimas el segundo estándar básico de derechos humanos para las personas que se ocupan de la aplicación de la ley (Amnistía Internacional 2009) En el ámbito de la justicia penal en general ténganse en cuenta los documentos generados en el Proyecto Europeo “*Good Practices for Protecting Victims in and outside the criminal justice process*” La Universidad de Sevilla participó como co beneficiaria en este proyecto en el marco del Programa “SEC” 2007-2013 “*Prevention of and against Crime*” de la Comisión Europea coordinado por la Universidad de Milán (www.protectingvictims.eu) Sobre la perspectiva de las víctimas en la justicia restaurativa vid Umbreit y Greenwood (2000)

58 Sobre las víctimas del terrorismo del 11 M con la particularidad de la victimización en masa vid Zapardiel y Balanzat (2009) Para otro tipo de víctimas un buen ejemplo de este tipo de guías en el ámbito de los menores víctimas de abusos sexuales en la esfera judicial se puede encontrar en Echeburúa y Subijana (2008) Sobre menores víctimas de la violencia de género en el ámbito familiar vid Orjuela y Horno Sobre atención a víctimas de delitos violentos en general adultos y menores dentro y fuera de la administración de justicia vid Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso (2007)

59 En este sentido se corresponderá con lo que el Foro Europeo de Servicios de Víctimas (European Forum for Victim Services) ha denominado “derechos sociales de las víctimas” para diferenciarlos de los derechos procesales aunque en su ámbito se recojan derechos civiles y políticos como el derecho a la intimidad y a la privacidad o el acceso a la justicia

que la victimización se extiende en el tiempo, aunque el primer contacto de las víctimas con las instituciones es fundamental para generar confianza o desconfianza y ayudarlas en su proceso de recuperación. Se trata de una perspectiva más comprometida pero, también, más satisfactoria a medio y largo plazo para los propios agentes en contacto con las víctimas del terrorismo, cuyo objetivo último debe ser favorecer la calidad de vida de estas, como conciudadanos. Implica, en todo caso, unos conocimientos concretos y una actitud ética, mental y afectiva.

Como primera propuesta, este texto debe ser objeto de trabajo con las propias víctimas para incorporar sus aportaciones y dar cauce así a su participación. Además no puede ser estático, sino que debe actualizarse y adecuarse a contextos futuros y diversos. Hemos cuidado que no se generen falsas expectativas en las víctimas y, al mismo tiempo, hemos huido del paternalismo hacia ellas. Ambas cuestiones son posibles porque insistimos en que ellas tienen parte de la llave de su propia recuperación. No obstante esta nunca será posible –ni justa en términos de justicia social ya que no todas las víctimas cuentan con los mismos recursos materiales, personales y emocionales– si no existen servicios públicos de apoyo que complementen y conviertan los derechos básicos recogidos en los textos, en realidades tangibles y siempre mejorables.

1. Sobre los derechos de las víctimas del terrorismo

1. Conforme a la normativa internacional e interna, las víctimas del terrorismo tienen los siguientes derechos:

Derecho al reconocimiento de su condición de víctima, incluyendo la victimización indirecta o de los familiares.

Derecho a la información (a entender y ser entendido).

Derecho al acceso a los servicios de apoyo (psicológico, jurídico, social, sanitario, etc.), independientemente de la presentación de una denuncia penal.

Derecho al acceso a la justicia y la participación en el proceso penal, incluyendo la reparación material, económica y simbólica y la justicia restaurativa.

Derecho a la protección (prevención de revictimizaciones y represalias, evitación de contacto con el infractor, protección de su intimidad, etc.), incluyendo el reconocimiento de necesidades específicas (menores, personas de avanzada edad, con diversidad funcional, extranjeras, en situación de exclusión social, etc.).

Derecho a un trato profesional (con formación adecuada y concienciación sobre las necesidades de las víctimas), respetuoso, sensible, imparcial, empático, individualizado, coordinado y basado en la evaluación e investigación.

Derecho a la prevención de la victimización primaria y secundaria.

Derecho a la verdad y a la memoria.

Derecho a la participación en las políticas victimales.

2. Los derechos de las víctimas son derechos humanos. Ello no implica una perspectiva de enfrentamiento o conflicto con los de las personas acusadas/procesadas/condenadas.

3. En el ejercicio de estos derechos las víctimas podrán estar acompañadas para contar con mayor apoyo.

2. Sobre los procesos de victimización y recuperación

1. Las víctimas del terrorismo son múltiples y muy diversas. Tienen necesidades e intereses distintos, incluso dentro de una misma familia, que van cambiando con el tiempo y las circunstancias. Los profesionales que trabajan con ellas deben ser conscientes y controlar sus posibles asunciones o estereotipos que no se corresponden con la realidad.

2. Los procesos de victimización no se agotan en el llamado sujeto pasivo del delito, sino que se extienden a víctimas directas e indirectas (familiares, amigos y compañeros, personas que ayudan a las víctimas, sociedad, etc.) y lo hacen en diferentes parcelas de la vida (personal, familiar, laboral, educativa, social, etc.), con diferente impacto y efectos y a corto, medio y largo plazo.

3. Las víctimas no son culpables ni han contribuido a su victimización. Una aseveración en este sentido legítima culturalmente la victimización.

4. El riesgo victimal y el acceso a las oportunidades de recuperación están desigualmente repartidos.

5. El reconocimiento y la memoria de la victimización facilita la recuperación, siempre y cuando se realice en un contexto adecuado y respetando los tiempos de las víctimas.

6. Las víctimas tienen derecho a un trato competente, respetuoso, digno, humano y sensible a sus necesidades específicas.

Los profesionales deben ser conscientes del impacto del terrorismo en las víctimas –directas e indirectas– y de sus necesidades inmediatas y a largo y medio plazo, en sus diferentes parcelas de vida (salud, educación, empleo, vivienda...).

7. Las víctimas del terrorismo no deben ser tratadas como un problema, sino como conciudadanos con los que tenemos un compromiso de mejorar su calidad de vida, considerando sus puntos de vista y de forma integral, y no parcelada en sectores (vivienda, trabajo, salud, etcétera).

8. Las víctimas no siempre pueden verbalizar bien sus necesidades, derechos e intereses. A la situación traumática, se une el desconocimiento. En todo caso, su situación es fruto de la injusticia provocada por el terrorismo y esa injusticia es una experiencia real que debe ser considerada para poder entenderlas, reconocerlas y ayudarlas en su recuperación y reparación.

3. Sobre las respuestas de los agentes públicos y privados a dichos procesos

Los Estados democráticos deben reconocer y comprometerse a mejorar la situación de las víctimas del delito y, en particular del terrorismo, rechazando una cultura que favorezca el cauce de la violencia para defender aspiraciones políticas.

3.1. Obligaciones generales de las instituciones y los agentes sociales

1. Proporcionar información comprensible sobre los recursos existentes y los procedimientos a seguir para obtenerlos.

2. Facilitar el acceso a la justicia en sus diferentes órdenes (penal, civil, laboral, contencioso-administrativo), incluyendo formas inclusivas para las víctimas como la justicia restaurativa, procedimental y terapéutica, con el respeto de los estándares internacionales.

3. Proteger frente a la revictimización, posibles represalias del infractor y su círculo, y frente a la victimización secundaria de otras personas o instituciones. La protección se refiere no solo a la integridad física y la libertad de la víctima, sino también a su dignidad, vida privada y familiar.

4. Garantizar la atención gratuita de emergencia y continuada. La atención debe comprender aspectos materiales, económicos, psicológicos, sociales, sanitarios, legales y, en su caso, religiosos o espirituales. Deben preverse procedimientos simplificados y ágiles, evaluados periódicamente y con personal debidamente formado y recursos suficientes. Deben considerarse de forma específica las necesidades de los grupos vulnerables, fomentando, en su caso, servicios de atención especializados.

5. Posibilitar la participación de las víctimas en la elaboración de las normas y servicios que les afectan, tanto en la definición de los problemas como en la articulación de su manejo y prevención. Además, toda acción pública debe estar presidida por el principio de coordinación, entre agencias públicas y privadas, con un enfoque multidisciplinar e interprofesional.

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 sobre este tipo de victimización.

6. Contribuir a la reparación económica, social y simbólica. Respecto de la reparación económica deben preverse esquemas de compensación estatal basados en los principios de solidaridad y subsidiaridad. La reparación medida en términos económicos es importante como forma de reconocimiento y solidaridad por la injusticia sufrida pero su cálculo no puede abarcar toda la complejidad del daño y las necesidades futuras de recuperación. La reparación económica no tiene sentido por sí misma sin otras formas de reconocimiento y apoyo.

La reparación social y simbólica implica el trabajo por una memoria inclusiva con el uso de instrumentos significativos de memoria para futuras generaciones, sin perder profundidad en el análisis científico. Con la debida preparación, las víctimas pueden colaborar en la reparación social y simbólica al ofrecer sus testimonios en diversos contextos sociales, culturales y educativos.

7. Diseñar, ejecutar y evaluar políticas preventivas, de carácter primario, secundario y terciario enfocadas en diferentes factores, que hagan más difícil la repetición de los hechos. Toda política victimal, incluyendo las medidas preventivas, deben fundamentarse en investigaciones victimológicas recientes, específicas y sólidas, revisando el estado de la cuestión a escala internacional e interna.

La prevención implica el conocimiento de la verdad. Para ello debe facilitarse el acceso a los diferentes archivos y a la documentación escrita y audiovisual relativa a este tipo de victimizaciones y promover investigaciones independientes al respecto.

Las víctimas no deben ser obligadas a sobrellevar la carga del perdón y la reconciliación, cuestiones muy complejas que incumben planos personales y sociales y a diversos actores, sin perjuicio de fomentar programas en este sentido, sin instrumentalizarlas, con validez científica sobre sus efectos positivos en la recuperación victimal y el respeto de sus derechos.

8. 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 solo 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. Ambos, voluntarios y profesionales:

- 8.1. Deben desarrollar técnicas de comunicación con conocimientos y práctica sobre la escucha, la empatía y la asertividad. La escucha activa y receptiva requiere de tiempos y espacios adecuados.
- 8.2. Teniendo en cuenta el contexto de las víctimas en cada momento, debe fomentarse una actitud no paternalista, sino empoderadora para que las víctimas desarrollen su autonomía y puedan seguir con su vida en la mayor parte posible y con todos los apoyos necesarios.
- 8.3. Deben actuar desde una perspectiva integral, dentro de sus posibilidades. Las personas que trabajan con víctimas del terrorismo influyen en sus vidas y, por tanto, deben conocer el contexto en el que viven (la importancia de las relaciones familiares, vecinales, sociales, etc.), si ello resulta relevante en su caso.
- 8.4. Los profesionales directivos y los cargos institucionales deben escuchar y apoyar a los profesionales que tratan directamente con las víctimas.
- 8.5. Los servicios ofrecidos deben estar evaluados por las propias víctimas mediante un proceso sencillo y que facilite no solo respuestas a preguntas cerradas, sino también a otras cuestiones no preguntadas y de interés para las víctimas, así como la recogida de sus propias propuestas de mejora o cambio. En la evaluación interna y externa debe considerarse no solo la medición de los elementos tangibles (número de casos tratados, etc.), sino de los intangibles (tiempo empleado en el desarrollo de relaciones de calidad que promuevan la confianza, el entendimiento y el empoderamiento).
- 8.6. Debe fomentarse la cooperación con la universidad (mediante formación, investigación, evaluación externa, prácticas, etc.) y otros agentes sociales.
- 8.7. Deben diseñarse estructuras organizacionales que favorezcan la escucha de víctimas y profesionales y la reflexión para mejorar el servicio proporcionado a toda la sociedad. En definitiva, los servicios o proyectos con víctimas del terrorismo tienen una gran responsabilidad social como organización. Deben evitarse protocolos, prácticas institucionales y valores centrados en las necesidades de la institución y no en los de las víctimas.

3.2. En particular sobre las obligaciones de los servicios específicos de atención a las víctimas

1. Deben ser independientes y no discriminatorios.
2. Deben contar con recursos suficientes para el desempeño de sus funciones, incluyendo la formación debida de sus profesionales y voluntarios.
3. Deben contar con una planificación continua, no episódica.
4. Deben diseñarse de forma que pueda recogerse información fiable y comparable, de forma sostenida en el tiempo, para su evaluación.
5. Deben diseñarse con base en la investigación victimológica conociendo las necesidades cambiantes, los factores que dificultan el acceso a algunas víctimas y el grado en que se cumplen las previsiones legales respecto de sus derechos y expectativas.
6. Deben poder detectar nuevas necesidades.
6. Deben poder coordinarse con otros servicios, públicos y privados, de diferentes territorios y, en su caso, países, para una correcta derivación o tratamiento de los casos.
7. Deben poder intervenir en el diseño de políticas victimales.
8. Los servicios electrónicos constituyen un complemento en la atención a las víctimas, que nunca pueden sustituir el trato personal.
9. Debe existir una agencia coordinadora de los diferentes servicios que asegure las acciones anteriores, promueva iniciativas de concienciación, formación, investigación e intervención y difunda el conocimiento –en contacto con centros educativos y de investigación.
10. Debe promoverse la confianza de las víctimas en esta agencia coordinadora y en los servicios específicos, escuchando y considerando sus críticas y propuestas, y así como la confianza interadministrativa e interprofesional. Las reuniones interprofesionales no deben servir solo para debatir un caso concreto, sino toda la visión de abordaje y actuación de las instituciones concernidas. Para ello son necesarios mapas conceptuales victimológicos comunes, formación conjunta, protocolos de actuación compartidos y mecanismos ágiles de transferencia de información.

3.3. Administración de justicia

1. En sus diferentes ámbitos de actuación, los profesionales que trabajen en relación con la administración de justicia, deben proteger a las víctimas y testigos y prevenir victimizaciones, siguiendo los estándares de derechos humanos básicos.
2. Debe evitarse la victimización secundaria causada por el propio diseño del espacio en los edificios de la administración de justicia.
3. Debe proporcionarse, cuanto antes, información sobre derechos, atención y procedimientos, que debe ser diseñada de forma sencilla, comprensible y completa. Esto comprende las distintas resoluciones de los tribunales, incluyendo si es necesario una ampliación de la información, de forma personal, sobre el significado y fundamento de dichas resoluciones.
4. Las víctimas podrán estar acompañadas en sus trámites con la administración de justicia.
5. La reparación económica no puede reducirse o denegarse bajo el fundamento de que la víctima ha sido condenada por un delito que no estaba relacionado con su victimización.
6. Deben fomentarse programas de justicia restaurativa y otras formas innovadoras de justicia inclusiva para las víctimas, siguiendo estándares internacionales.
7. Policías, fiscales, médicos forenses, jueces y el personal de la administración de justicia en general (incluyendo la administración penitenciaria) deben ser conscientes de que existe un riesgo de que, con determinados usos o procedimientos, comportamientos, actitudes o desconocimiento hacia los procesos de victimización terrorista, puedan causar victimización secundaria que repercuta negativamente en el proceso de recuperación de las víctimas y socaba la confianza de estas en las instituciones. Por ello deben estar debidamente formados en el conocimiento victimológico. Debe contarse con sus opiniones para diseñar su forma de actuación en este campo y deben facilitar las evaluaciones. Deben contar con servicios de apoyo para evitar, en su caso, el trauma vicario.
8. Debe fomentarse la cooperación y coordinación entre países en interés de las víctimas y la justicia.

3.4. Servicios de salud física y mental

1. La atención a las víctimas del terrorismo debe estar presidida por el conocimiento de los efectos de la victimización y el respeto a su dignidad para evitar la victimización secundaria.
2. Deben establecerse protocolos en cuanto a su atención inicial y continua, con recogida de información que permita la evaluación de los servicios.
3. Debe proporcionarse acceso gratuito a los servicios de salud, sin tener que adelantar los costes del tratamiento.
4. Las víctimas podrán estar acompañadas para sentirse más seguras ante determinados trámites o actuaciones.
5. La administración sanitaria proporcionará información sobre ayudas y trámites de forma sencilla y ágil.
6. Los profesionales de los servicios de salud deben contar con formación suficiente para identificar los efectos y las necesidades de la victimización.
7. Las necesidades psicosociales son tan importantes como las necesidades físicas. Debe darse un enfoque de salud integral, estableciéndose redes de colaboración interinstitucional e interprofesional, incluyendo los servicios de atención específica a las víctimas, públicos y privados, evitando repetir trámites innecesarios y molestos para ellas.
8. Deben respetarse la confidencialidad y privacidad en relación con los datos de las víctimas.
9. Deben establecerse sistemas de apoyo para evitar el trauma vicario que puedan sufrir los profesionales de la salud que atienden a víctimas.

3.5. Educación

1. La Victimología del desarrollo ha evidenciado el impacto en los niños de una victimización grave. Los colegios, universidades y cualquier otro centro formativo deben ser lugares donde los menores y jóvenes se sientan seguros y acompañados y puedan expresar, si así lo desean, sus puntos de vista como víctimas, proporcionándoles apoyo en sus procesos de recuperación, en su caso, trabajando con los servicios específicos de atención a las víctimas.
2. Las personas que trabajan en centros educativos, colegios, Universidades, etc., deben prevenir cualquier tipo de estigmatización, falta de respeto o violencia respecto de las víctimas.
3. Las personas que trabajan en centros educativos tienen la obligación de prevenir cualquier tipo de violencia y radicalización en general, educando en los derechos humanos y posibilitando la escucha del testimonio de las víctimas del terrorismo dentro de programas educativos.
4. Las Universidades y otros centros de investigación deben abordar de forma científica la **victimización terrorista mediante la inversión** en recursos para su estudio y la difusión y debate del conocimiento generado a escala interna e internacional.
5. Las Universidades y otros centros educativos deben fomentar la formación sobre el conocimiento victimológico en torno al terrorismo.

3.6. Trabajo y seguridad social

1. En trabajos con un riesgo victimal elevado deben fomentarse planes de prevención, intervención y reparación de la victimización terrorista.
2. La victimización puede afectar la vida laboral de forma temporal o permanente y las entidades que emplean o han empleado a víctimas del terrorismo deben dar facilidades para su recuperación y adaptación.
3. Las instituciones públicas deben facilitar su empleo y sensibilizar a la opinión pública sobre su fundamento solidario.
4. De forma particular, cuando la victimización se ha producido en el lugar de trabajo, la organización debe mostrar su reconocimiento, apoyar a las víctimas y concienciar a los trabajadores sobre los efectos de la victimización y las necesidades de las víctimas.
5. La Seguridad Social o las instituciones que deban reconocer pensiones o ayudas, atiendan a las víctimas o gestionen sus expedientes deben estar debidamente informadas de los efectos de la victimización, en su

caso del trauma, para poder valorarlo de forma adecuada y profesionalmente competente, sin juzgar nunca la vivencia subjetiva de la víctima, y pudiendo derivar, de forma ágil, a otro tipo de servicios.

6. Debe evitarse el lenguaje burocrático, protocolario y confuso, proporcionando una información clara, personal y respetuosa sobre los recursos disponibles, sus requisitos, sus trámites y sus resoluciones.

3.7. Vivienda y servicios sociales

1. Las personas que atiendan a las víctimas y ofrezcan información sobre ayudas y trámites deben tener una formación específica e interiorizar que la percepción de seguridad física y mental resulta imprescindible para la recuperación de las víctimas que no deben sentirse juzgadas o cuestionadas.

2. Deben ofrecer una escucha activa para identificar las necesidades de las víctimas del terrorismo y poder ayudarlas realmente, derivándolas en su caso a otras instituciones, de forma ágil y competente.

3. Deben ofrecerse servicios adecuados a las necesidades de cada víctima y su contexto: servicios domiciliarios, ayudas en reparación y cambios de vivienda, etc.

4. Debe recogerse información para poder evaluar la actuación de estos servicios con las víctimas del terrorismo.

3.8. Colegios profesionales y asociaciones profesionales

Deben fomentar la formación y difusión del conocimiento victimológico, así como estándares de buenas prácticas y secciones específicas en sus códigos deontológicos y protocolos de actuación, haciéndolos visibles, en su caso, a través de sus páginas web, e incluyendo evaluaciones externas sobre su cumplimiento.

3.9. Medios de comunicación

1. La importante labor de informar a la sociedad y permitir un espíritu crítico que contraste opiniones debe conjugarse con la conciencia de que detrás de cada delito de terrorismo hay víctimas que sufren.

2. Los medios de comunicación deben evitar la victimización secundaria que se produce cuando se dan informaciones sesgadas o estereotipadas, que ensalzan a la persona que ha cometido el delito o lo justifican, o cuando se convierte a las víctimas, sin informarlas de las consecuencias, en protagonistas efímeras de la noticia, cuando no se respetan sus derechos (particularmente a la dignidad, a la intimidad, a la vida privada y familiar), cuando no se contrastan informaciones, cuando se las pone en peligro, cuando se utiliza un determinado lenguaje, o cuando se reiteran las imágenes de carácter morboso o alarmista (con su permanencia en el espacio virtual).

3. Los códigos deontológicos, las guías o manuales de actuación, el control y la formación y concienciación victimológica de los periodistas en relación con su rol actual en la cultura digital pueden paliar estos efectos. Las consideraciones anteriores se relacionan con la ética periodística y su responsabilidad en no crear falsas alarmas sociales unidas a la utilización comercial del dolor y la construcción de chivos expiatorios.

3.10. Instancias religiosas y espirituales

La victimización terrorista puede impactar en las creencias religiosas, en la cosmovisión vital en general de las víctimas y en su visión de los seres humanos. Los representantes religiosos y de apoyo espiritual deben ser conscientes de las necesidades de las víctimas del terrorismo, formándose para ello, siendo sensibles de forma activa a su demanda de acompañamiento, de sus preocupaciones y pudiendo informar de los recursos disponibles, incluyendo el apoyo voluntario de otros miembros de la comunidad.

3.11. Instituciones locales

1. Los distintos servicios de los Ayuntamientos deben contar con profesionales formados en Victimología y, concretamente en los efectos de la victimización terrorista y su reparación.

2. Deben poder proporcionar información sobre ayudas y trámites.

-
3. Deben potenciar el reconocimiento social de las víctimas, en su caso, con actos de memoria participativa, siguiendo estándares internacionales.
 4. Deben rechazar el terrorismo, es decir, el uso organizado de la violencia con fines políticos.
 5. Deben evitar el uso de las víctimas para su propio interés (político). El objetivo general de la intervención con víctimas es la humanización, no su instrumentalización. Ello implica escucha activa (resaltando la importancia del cuándo, cómo y dónde), sin juzgar, y comunicando o transmitiendo competencia, seguridad, interés y confianza.
 6. Deben recoger información que permita evaluar sus políticas en este campo.

3.12. Sociedad en general

1. Las víctimas del terrorismo son seres humanos, conciudadanos, que sufren un daño injusto y merecen el apoyo de la sociedad.
2. El reconocimiento del daño injustamente sufrido por las víctimas implica la consideración de sus puntos de vista como ciudadanos que han sufrido una victimización.
3. Las víctimas no pueden ser discriminadas.
4. Debe visibilizarse y valorarse el daño causado en la propia sociedad en términos democráticos y éticos.
5. La sociedad debe concienciarse de su rol en la labor de reconocimiento y reparación social y simbólica a las víctimas, así como de prevención del terrorismo y de una futura reconciliación.

Referencias bibliográficas

- Adams, M. L., J. D. Ford y W. F. Dailey. 2004. Predictors of help seeking among Connecticut adults after September 11, 2001, *American Journal of Public Health* 94, 9: 1596-1602.
- Addington, L. A. 2003. Students' fear after Columbine: Findings from a randomized experiment, *Journal of Quantitative Criminology* 19, 4: 367-387.
- Adessky, R. S. y S. A. Freedman. 2005. Treating survivors of adversity while adversity continues, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 443-454.
- Aguirre Munarraiz, María. 2014. La victimización secundaria a lo largo del proceso penal: La necesidad de un cambio cultural. Trabajo final presentado en el Posgrado asistencia a víctimas de experiencias traumáticas. UPV/EHU.
- Ahern, J., S. Galea, H. Resnick y D. Vlahov. 2004. Television watching and mental health in the general population of New York City after September 11, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 109-124.
- Albrecht, H.-J. & Kilchling, M. 2010. Victims of Terrorism Policies – Should Victims of Terrorism be Treated Differently? En: *A War on Terror? The European Stance on a New Threat, Changing Laws and Human Rights Implications*, editado por M. Wade & A. Maljević. Dordrecht: Springer.
- Aller Maisonnave, Germán. 2010. Paradigmas de la Criminología contemporánea. Ponencia presentada en el Congreso de Derecho Penal del Bicentenario de la Argentina. Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires, 23-25 de agosto, accesible en línea.
- Amnistía Internacional. 2009. *International police standards. 10 basic human rights standards for law enforcement officials*. Ginebra: Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces (DCAF).
- Amsel, L. V., Y. Neria, R. D. Marshall y E. Jung Suh. 2005. Training therapists to treat the psychological consequences of terrorism: Disseminating psychotherapy research and researching psychotherapy dissemination, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 633-647.
- Arias Marín, Alán. 2012. Teoría crítica y derechos humanos: Hacia un concepto crítico de víctima, *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas* 34, 4: 1-30.
- Asociación Umamanitas, s. f. Guía para la atención a la muerte perinatal y neonatal, accesible en http://www.elpartoesnuestro.es/sites/default/files/recursos/documents/epen_y_umamanita_-_guia_para_la_atencion_a_la_muerte_perinatal_y_neonatal.pdf.
- Baca, E., Cabanas, M. L. y Baca-García, E. 2003. El proyecto Fénix: un estudio sobre las víctimas del terrorismo en España. Resultados preliminares. En *Las víctimas de la violencia*, editado por E. Baca y M. L. Cabanas. Madrid: Triacastela.
- Baca, E., E. Baca-García, M. M. Pérez-Rodríguez y M. L. Cabanas. 2004. Short- and long-term effects of terrorist attacks in Spain, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 157-170.
- Baca, Enrique, Echeburúa, Enrique y Tamarit, Josep M. 2006. *Manual de Victimología*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Ben-Gershon, B., A. Grinshpoon y A. M. Ponizovsky. 2005. Mental health services preparing for the psychological consequences of terrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 743-753.
- Benhabib, Seyla. El otro generalizado y el otro concreto: La controversia Kohlberg-Gilligan y la teoría feminista. En *Teoría feminista, teoría crítica*, editado por Seyla Benhabib y Cornelia Drucilla. Valencia: Alfons el Magnànim.
- Berger, R. 2005. An ecological community-based approach for dealing with traumatic stress: A case of terror attack on a kibbutz, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 513-526.
- Beristain Ipiña, Antonio. 2000. *Victimología. Nueve palabras clave*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Beristain Ipiña, Antonio. 2004. *Protagonismo de las víctimas de hoy y mañana (Evolución en el campo jurídico penal, prisional y ético)*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Beristain Ipiña, Antonio. 2007. *Víctimas del terrorismo. Nueva justicia, sanción y ética*. Valencia: Tirant lo Blanch.
- Bermejo, José Carlos. 2014. *Humanizar la asistencia sanitaria*. Bilbao: Desclée de Brouwer.

-
- Brom, D. 2005. Voice: Right after the bomb went off, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 741-742.
- Campbell, A., E. Cairns y J. Mallett. 2004. Northern Ireland: The psychological impact of "The Troubles", *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 175-184.
- Caravaca Llamas, Carmen. 2015. Medios de asistencia y ayuda a las víctimas del delito en el ordenamiento español. Un nuevo enfoque de la Victimología desde la perspectiva de la política social. Tesis doctoral presentada en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia. Departamento de Sociología y Política social.
- Cárdenas, M.I y P. Albertín. 2004. *Les dones amb les dones podem. Una proposta de prevenció de la violència de gènere des de l'experiència, subjectivitat i relació entre dones. Informe d'investigació*. Barcelona: Institut Català de les Dones.
- Cario, Robert. 2013. Approche victimologique des droits des victimes d'infraction, *Cahiers de la sécurité* 23: 14-24.
- Carreras Espallardo, Juan Antonio, coord. 2011. *Víctimas y medios de comunicación: reflexiones sobre el tratamiento de la violencia*. Talavera de la Reina: Editorial de Estudios Victimales.
- Cassell, Paul G. y Steven Joffee. 2001. The crime victim's expanding role in a system of public prosecution: A response to the critics of the Crime Victims' Act, *Northwestern University Law Review* 105, accesible en <http://www.law.northwestern.edu/lawreview/colloquy/2011/1/LRColl2011n1Cassell&Joffee.pdf>.
- Chemtob, C. M. 2005. Finding the gift in the horror: Toward developing a national psychosocial security policy, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 721-727.
- Colarossi, L., J. Heyman y M. Phillips. 2005. Social workers' experiences of the World Trade Center disaster: Stressors and their relationship to symptom types, *Community Mental Health Journal* 41, 2: 185-198.
- Convery, Alison, s. f. No victims, no oppression: Feminist theory and the denial of victimhood. Comunicación presentada en la Conferencia de la Australasian Political Studies Association, Universidad de Newcastle.
- Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso. 2007. *Atención a víctimas de delitos violentos. Reflexiones desde la práctica (2001-2007)*. Villa del Mar, Chile: Corporación de Asistencia Judicial de la Región de Valparaíso.
- Cortina, Adela. 2013a. ¿Qué es ser ético? *El País*, 15 de diciembre, p. 35. 2013b. ¿Para qué sirve realmente la ética? Barcelona: Paidós.
- Courtois, C. A. 2004. Complex trauma, complex reactions: assessment and treatment, *Psychotherapy: Theory, Research, Practice*,
- Cuevas, Carlos A., David Finkelhor, Anne Shattuck, Heather Turner y Sherry Hamby. 2013. Children's exposure to violence and the intersection between delinquency and victimization, *Juvenile Justice Bulletin* October: 1-9.
- Dalenberg, C. J. 2004. Maintaining the safe and effective therapeutic relationship in the context of distrust and anger: Countertransference and complex trauma, *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training* 41, 4: 438-447.
- Daly, Kathleen. 2014. Reconceptualizing sexual victimization and justice. En *The International Handbook of Victimology*, editado por Inge Vanfraechem, Antony Pemberton y Felix Ndahinda. Londres: Routledge.
- Danieli, Y. 2004. Guide: Some principles of self-care, *Journal of Aggression Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 663-665.
- Danieli, Y., D. Brom y J. Sills. 2004. The Trauma of Terrorism: Contextual Considerations, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 1-17.
- Davidowitz-Farkas, Z. y J. Hutchison-Hall. 2005. Religious care in coping with terrorism. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 565-576.
- Daza Bonachela, María del Mar. 2014a. Victimología hoy, derecho victimal europeo y español y atención a las víctimas de delitos en España. Tesis doctoral defendida en la Facultad de Derecho de la Universidad de Granada.
- Daza Bonachela, María del Mar. 2014b. Comentario al Proyecto de Ley del Estatuto de la Víctima del Delito, *Noticias jurídicas*, diciembre, accesible en <http://noticias.juridicas.com>.
- De la Cuesta Arzamendi, José Luis, Gema Varona Martínez, Virginia Victoria Mayordomo y César San Juan. 2012. *Estudio exploratorio sobre la Propuesta de un diseño de un programa público de reparación*

que facilite el retorno de los familiares de personas asesinadas y heridas por la organización terrorista ETA, así como de las personas secuestradas, agredidas, coaccionadas, amenazadas y/o que hayan sufrido daños causados por dicha organización, que manifiesten la voluntad de regresar a Euskadi. Donostia/San Sebastián: UPV/EHU.

De la Cuesta Arzamendi, José Luis, dir. 2013. *Terrorismo e impunidad*. Madrid: Dilex.

De la Cuesta Arzamendi, José Luis, dir. 2014. *Víctimas del terrorismo en la CAPV: Desazón y esperanza en víctimas indirectas de asesinatos. Año 2013*. Donostia/San Sebastián: UPV-EHU.

De la Cuesta, José Luis y Gema Varona. 2015. Aportaciones profesionales de las personas formadas en Criminología en relación con el Estatuto de las Víctimas. En *Libro homenaje al Profesor Marcus Felson*. Madrid: Dykinson.

DeHart, D. 2011. *Achieving excellence: Model standards for serving victims and survivors of crime*. Washington, DC: United States Department of Justice Office for Victims of Crime, accesible en https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/clergy/welcome.html.

Delahanty, D. E. 2007. Are we prepared to handle the mental health consequences of terrorism? *The American Journal of Psychiatry* 164, 2: 189-191.

Delaplane, David y Anne Delaplane, s. f. *Victims of child abuse, domestic violence, elder abuse, rape, robbery, assault, and violent death. A manual for clergy and congregations. Special edition for military chaplains. The spiritual dimension in victim services*. U. S. Department of Justice, accesible en https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/clergy/welcome.html.

Department for Children, Schools and Families. 2009. *Learning together to be safe. A toolkit to help colleges contribute to the prevention of violent extremism*. Londres: Department for Children, Schools and Families, Association of Colleges y Department for Business, Innovation & Skills, accesible en www.bis.gov.uk.

De Savornin Lohman, Alexander F. 2011. Sustainable Justice. Justice as Support Agent to Sustainability of Society. Comunicación presentada en la Conferencia Canadiense sobre Mediación Judicial, 16 de junio de 2011, Montreal, accesible en <http://ssrn.com/abstract=1869488>.

Dillenburger, Karola. 2007. A Behavior Analytic Perspective on Victimology, *International Journal of Behavioral Consultation and Therapy* 3, 3: 433-448.

Durodié, B. y S. Wessely. 2002. Resilience or panic? The public and terrorist attack, *Lancet* 360, 9349: 1901-1902.

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

Echeburúa, Enrique. 2007. Treatment guidelines for victims of terrorism: A comprehensive approach. En *The integration and management of traumatized people after terrorist attacks*, editado por Begeç. Amsterdam: IOS Press (Nato Science Series).

Echeburúa, Enrique e Ignacio Subijana. 2008. Guía de buena práctica psicológica en el tratamiento judicial de los niños abusados sexualmente, *International Journal of Clinical and Health Psychology* 8, 3: 733-749.

Enguchi, Leya. 2010. Homelessness, Human Rights and the Ethics of Care, accesible en línea.

Engdahl, B. 2004. International findings on the impact of terrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 265-276.

Eriksson, Susanne. 2012. *The Stockholm Criminology Symposium. 2012. The Victimology Issue. A Summary 2012*, accesible en <http://www.criminologysymposium.com/download/18.22a7170813a0d141d21800037/Stockholm+Criminology+Symposium+2012+Summary.pdf>.

Estévez Araujo, José A., ed. 2013. *El libro de los deberes. Las debilidades e insuficiencias de la estrategia de los derechos*. Madrid: Trotta.

European Forum for Victim Services, s.f. *The social rights of victims of crime*. European Forum for Victim Services.

Fascioli, Ana. 2010. Ética del cuidado y ética de la justicia en la teoría moral de Carol Gilligan, *Revista Actio* 2: 41-57.

Fernández de Casadevante, Carlos. 2013. *El estatuto jurídico de las víctimas del terrorismo en Europa*. Madrid: Fundación de Víctimas del Terrorismo & Dilex.

Fernández de Casadevante, Carlos y Virginia Mayordomo Rodrigo, eds. 2011. *Código de normas internacionales relativas a las víctimas*. Madrid: Tecnos.

FRA (European Union Agency for Fundamental Rights). 2013. *Fundamental rights-based police training. A manual for police trainers*. Viena: FRA.

FRA (European Union Agency for Fundamental Rights). 2014. *Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims*. Viena: FRA.

Fraidlin, N. J. y B. J. Rabin. 2006. Social workers confront terrorist victims: The interventions and the difficulties, *Social Work in Health Care* 43, 2: 115-130.

Frankl, V. 1963. *Man's search for meaning: An introduction of logotherapy*. Nueva York: Washington Square Press.

Fredrickson, B. L., M. M. Tugade, C.E. Waugh y G. R. Larkin. 2003. What good are positive emotions in crises? A prospective study of resilience and emotions following the terrorist attacks on the United States on September 11th 2001, *Journal of Personality and Social Psychology* 84, 2: 365–376.

Freyd, J. J. 2002. In the wake of terrorist attack, hatred may mask fear, *Analysis of Social Issues and Public Policy* 5-8.

Friedman, M. J. 2005. Toward a public mental health approach for survivors of terrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 527-539.

Fundación País Libre. 2011. *Fenomenología del secuestro en Colombia. Estadísticas y principales obstáculos jurídicos y emocionales en las víctimas. La experiencia de los dos últimos años*. Bogotá: Fundación País Libre.

Gabriel, R., L. Ferrando, E. S. Corton, et al. 2007. Psychopathological consequences after a terrorist attack: An epidemiological study among victims, the general population, and police officers, *European Psychiatry* 22: 339-346.

Galili-Weisstub, E. y F. Benarroch. 2004. The immediate psychological consequences of terror attacks in children, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 323-334.

Gallardo, Miguel Ángel. 2006. Ética y deontología policial, policiología y metapoliciología. Madrid: Departamento de Filosofía del Derecho, Moral y Política II Ética y Sociología Facultad de Filosofía Universidad Complutense de Madrid.

Gallego Sánchez, Gemma. 2014. Proyecto de Ley del Estatuto de la víctima del delito, su participación en el proceso penal, *El Derecho*, 20.10.2014.

Gannon, M. y K. Mihorean. 2005. *Criminal Victimization in Canada 2004*. Statistics Canada – no. 85-002-XPE, Vol. 25, no. 7. Ottawa.

Ganor, B. 2004. Terrorism as a strategy of psychological warfare, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 33-43.

Gilligan, Carol. 1982. *In a different voice. Psychological theory and women's development*. Cambridge: Harvard University Press.

Gold Lagratta, Emily y Phil Bowen. 2014. *To be fair. Procedural fairness in courts*. Criminal Justice Alliance, accesible en <http://www.justiceinnovation.org/sites/default/files/attached/To%20Be%20Fair%20Procedural%20Fairness%20in%20Courts.pdf>.

Gomá, Javier. 2009. *Ejemplaridad pública*. Madrid: Taurus.

Gómez Colomer, Juan Luis, dir. 2014. *Estatuto jurídico de la víctima del delito*. Cizur: Aranzadi.

González Vidosa, Fely. 1989. Derechos humanos y la víctima, *Eguzkilore. Cuaderno del Instituto Vasco de Criminología* 3: 107-114.

Green, B. L. 1993. Identifying survivors at risk: Trauma and stressors across events. En *International handbook of traumatic stress syndrome*, editado por J. P. Wilson y B. Raphael, 135-143. New York: Plenum.

Groenhuijsen MS y Letschert RM. 2006. Reflections on the development and legal status of victims' rights instruments. En *Compilation of international victims' rights instruments*, editado por M.S. Groenhuijsen y R.M. Letschert. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

- Hall, M. J., A.E. Norwood, C. S. Fullerton, R. Gifford y R. J. Ursano. 2004. The psychological burden of bioterrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 293-304.
- Heber, Anita. 2013. Good versus bad? Victims, offenders and victim-offenders in Swedish crime policy, *European Journal of Criminology* 11, 4: 410-428.
- Heldring, M. y H. Kudler. 2005. The primary care health system as a core resource in response to terrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 541-552.
- Herek, G. M., J. R. Gillis y J. C. Cogan. 1999. Psychological sequelae of hate-crime victimization among lesbian, gay and bisexual adults, *Journal of Consulting and Clinical Psychology* 67, 6: 945-951.
- Herek, G. M., J. R. Gillis, J. C. Cogan y E. K. Glunt. 1997. Hate crime victimization among lesbian, gay and bisexual adults: Prevalence, psychological correlates and methodological issues, *Journal of Interpersonal Violence* 12, 2: 195-215.
- Herrera Moreno, Myriam. 1996. *La hora de la víctima. Compendio de Victimología*. Madrid: Edersa.
- Hill, James K. 2009. *Working with victims of crime: A manual applying research to clinical practice*, 2ª ed. Departamento de Justicia de Canadá.
- Hillman, R. 1983. The psychopathology of being held hostage. En *Perspectives on terrorism*, editado por L. Freedman y Y. Alexander. Wilmington, DE: Scholarly Resources Inc.
- Holgado Arin, Marta. 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 presentado en el Posgrado asistencia a víctimas de experiencias traumáticas. UPV/EHU.
- Horan, D. A. 2006. *A review of resources for Canadian victims of terrorism (Internal report)*. Ottawa: Research and Statistics Division, Department of Justice Canada.
- Instituto Oficial de Radio y Televisión. RTVE. 2002. *Mujer, violencia y medios de comunicación*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y RTVE.
- Jehel, L. and A. Brunet 2004. The long-term effects of terrorism in France, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 193-200.
- Jordan, K. 2002. Providing crisis counseling to New Yorkers after the terrorist attack on the World Trade Center, *The Family Journal: Counseling and Therapy for Couples and Families* 10, 2: 139-144.
- Joshi, P. T. y D. A. O'Donnell. 2003. Consequences of child exposure to war and terrorism. *Clinical Child and Family, Psychology Review* 6, 4: 275-292.
- Kaplan, S. J., D. Pelcovitz y V. Fornari. 2005. The treatment of children impacted by the World Trade Center attack, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 455-466.
- Khaled, N. 2004. Psychological effects of terrorist attacks in Algeria, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 201-212.
- Kinzie, J. D. 2004. Some of the effects of terrorism on refugees, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 411-420.
- Kutz, I. y A. Bleich. 2005. Mental health interventions in a general hospital following terrorist attacks: The Israeli experience, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 425-437.
- Kutz, I. y R. Dekel. 2006. Follow-up of victims of one terrorist attack in Israel: ASD, PTSD and the perceived threat of Iraqi missile attacks, *Personality and Individual Differences* 40, 8: 1579-1589.
- Lahad, M. 2005. Terrorism: The community perspective, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 667-679.
- Laor, N., Z. Wiener, S. Spirman y L. Wolmer. 2005. Community mental health in emergencies and mass disasters: The Tel-Aviv model, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 681-694.
- Larrauri Pijoan, Elena. 1993. Victimología: ¿Quiénes son las víctimas? ¿Cuáles sus derechos? ¿Cuáles sus necesidades? En *Victimología: Presente y futuro. Hacia un sistema penal de alternativas*, de Juan Bustos y Elena Larrauri. Barcelona: PPU.
- Lebel, U. y N. Ronel. 2005. Parental discourse and activism as a response to bereavement of fallen sons and civilian terrorist victims, *Journal of Loss and Trauma* 10, 4: 383-405.

-
- Letschert, R. M., I. Staiger y A. Pemberton, eds. 2010. *Assisting victims of terrorism: Towards a European standard of justice*. Dordrecht: Springer.
- Letschert, Rianne y C. R. J. J. Rijken. 2013. Rights of victims of crime: Tensions between an integrated approach and a limited legal basis for harmonization, *New Journal of European Criminal Law* 4, 3: 226-255.
- Levanon, T., E. Flamm-Oren y G. Kahn-Hoffmann. 2005. The need for a continuum of traumas: Who feeds the birds? *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 729-740.
- Lewis, Kirsten. 2013. Secondary trauma: The personal impact of working with criminal offenders, *Perspectives. American Probation and Parole Association*: 50-63.
- Leymann, H y J. Lindell. 1992. Social support after armed robbery in the workplace. En *The Victimology handbook: Research findings, treatment, and public policy*, editado por E. Viano, 285-304. Nueva York: Garland Publishing Inc.
- Lynch, O., J. Argomaniz, A. Serrano, J. Carmel y R. Alonso. 2014. Best practice recommendations for supporting victims of terrorism. En *Victims of terrorism: A comparative and interdisciplinary study*, editado por O. Lynch y J. Argomaniz. Londres: Routledge.
- Malkinson, R., S. S. Rubin y E. Witztum. 2005. Terror, trauma, and bereavement: implications for theory and therapy, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 467-477.
- Marín, Gloria. 1993. Ética de la justicia, ética del cuidado, Asamblea de Dones d'Elx, accesible en línea.
- Marsella, A. J. y F. M. Moghaddam. 2004. The origins and nature of terrorism: Foundations and issues, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 19-31.
- McDevitt, J., J. Balboni, L. Garcia y J. Gu. 2001. Consequences for victims A comparison of bias- and non-bias-motivated assaults. In *Crimes of Hate: Selected Readings*, editado por P. Gerstenfeld y D. Grant. Londres: Sage.
- Mercader García, Emilio José et al. 2013. *Victimología e intervención policial con víctimas de delitos: VII Jornadas Nacionales de Victimología*. Murcia: Iuris Universal.
- Mikulincer, M., V. Florian y A. Weller. 1993. Attachment styles, coping strategies, and post-traumatic psychological distress: The impact of the Gulf War in Israel, *Journal of Personality and Social Psychology* 64, 5: 817-826.
- Miller, A.M. y M. Heldring. 2004. Mental health and primary care in a time of terrorism: Psychological impact of terrorist attacks, *Families, Systems, and Health* 22, 1: 7-30.
- Ministerio de Justicia, s. f. Guía para la atención a las víctimas de tráfico. Madrid: Ministerio de Justicia.
- Morillas, David Lorenzo, Patró, Rosa María y Aguilar Marta María. 2011. *Victimología: Un estudio sobre la víctima y los procesos de victimización*. Madrid: Dykinson.
- Muldoon, Orla T. y Ciara Downes. 2007. Social identification and post-traumatic stress symptoms in post-conflict Northern Ireland, *British Journal of Psychiatry* 191: 146-149.
- 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.
- Nader, K. y Y. Danieli. 2004. Cultural issues in terrorism and in response to terrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 399-410.
- Navarro Olasagasti, Naiara. 2007. *Aspectos psicológicos básicos de la atención a las víctimas por parte de los Cuerpos de Seguridad*. Bilbao: Arco.
- Navarro, José Ramón. 2014. La posición procesal de la víctima del delito en el Proyecto de Ley que regula su estatuto, *Fundación Víctimas del Terrorismo* 48: 22-25.
- Navia, C. E. 2008. Afrontamiento familiar en situaciones de secuestro extorsivo económico, *Revista Latinoamericana de Psicología* 40, 1: 59-72.
- Neria, Y. 2005. Mental health in the wake of terrorism: Making sense of mass casualty trauma. In *9/11: Mental health in the wake of a terrorist attack*, editado por Y. Neria, R. Marshall y E. Susser. Nueva York: Cambridge University Press.
- Neria, Y. y B. T. Litz. 2004. Bereavement by traumatic means: The complex synergy of trauma and grief, *Journal of Loss and Trauma* 9, 1: 73-87.
-

- Neria, Y., R. Gross, B. Litz et al. 2007. Prevalence and psychological correlates of complicated grief among bereaved adults 2.5-3.5 Years after 9/11 Attacks, *Journal of Traumatic Stress* 20, 3: 251-262.
- Neria, Y., R. Gross, M. Olfson et al. 2006. Post-traumatic stress disorder in primary care one year after the 9/11 attacks, *General Hospital Psychiatry* 28, 3: 213-222
- NESTA. 2010. *Practical guide. Radical efficiency. Different, better, lower cost public services*. Londres: NESTA.
- Nielsen, T. A., P. Stenstrom y R. Levin. 2006. Nightmare frequency as a function of age, gender, and September 11 2001: Findings from an Internet questionnaire, *Dreaming* 16, 3: 145-158.
- Nolen-Hoeksema, S. y C. G. Davis. 1999. "Thanks for sharing that": Ruminators and their social support networks, *Journal of Personality and Social Psychology* 77, 4: 801-814.
- Nordanger, D. 2007. Coping with loss and bereavement in post-war Tigray, Ethiopia, *Transcultural Psychiatry* (Dec): 545-565.
- Nussbaum, Martha. 2001. *El cultivo de la humanidad*. Barcelona: Andrés Bello.
- Office for Victims of Crime. 2000. *Responding to terrorism victims: Oklahoma city and beyond*. Washington, DC: U.S. Department of Justice Office of Justice Programs.
- Office for Victims of Crime. 2001. *OVC handbook for coping after terrorism: A guide to healing and recovery*. Washington, DC: U.S. Department of Justice Office of Justice Programs.
- Office for Victims of Crime. 2004. *Antiterrorism and emergence assistance program: responding to victims of terrorism and mass violence crimes*. Washington, D.C.: U.S. Department of Justice Office of Justice Programs.
- Office for Victims of Crime. 2005. *Responding to September 11 victims: Lessons learned from the States*. Washington, DC: U.S. Department of Justice Office of Justice Programs.
- Oficina de las Naciones Unidas sobre Drogas y Delincuencia. 2011. *The criminal justice response to support victims of acts of terrorism*. Nueva York: UNODC.
- OHCHR (Office of the High Commissioner for Human Rights in cooperation with the International Bar Association). 2011. *Professional training n° 9. Human rights in the administration of justice: A manual on human rights for judges, prosecutors and lawyers*. Nueva York: Naciones Unidas.
- Ohtani, T., A. Iwanami, K. Kasai et al. 2004. Post-traumatic stress disorder symptoms in victims of Tokyo subway attack: A 5-year follow-up study, *Psychiatry and Clinical Neurosciences* 58, 6: 624-629.
- Olalde Altarejos, Alberto. 2015. Estudio multidimensional de algunas prácticas de justicia restaurativa en el País Vasco con lentes de trabajo social (2007 – 2012). Tesis presentada en la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia.
- Ordeñana Gezuraga, Ixusko. 2014. *El estatuto jurídico de la víctima en el derecho jurisdiccional penal español. Análisis de lege data y lege ferenda a partir de la normativa europea en la materia*. Oñati: IVAP.
- Ordine, Nuccio. 2013. *La utilidad de lo inútil. Manifiesto*. Barcelona: Acanalado.
- Orjuela López, Liliana y Pepa Horno Goicoechea, coords., s f. *Manual de atención a niños y niñas víctimas de violencia de género en el ámbito familiar*. Madrid: Save the Children.
- Pat-Horenczyk, R. 2004. Post-traumatic distress in Israeli adolescents exposed to ongoing terrorism: selected findings from school-based screenings in Jerusalem and nearby settlements, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 335-347.
- Pease, Ken y Gloria Laycock. 1999. *Revictimisation: Reducing the heat on hot victims*. Australian Institute of Criminology Trends & issues in Crime and Criminal Justice System. Canberra: Australia.
- Pemberton, Antony. 2010. Needs of victims of terrorism. En *Assisting victims of terrorism: Towards a European standard of justice*, editado por R. M., Letschert, I. Staiger y A. Pemberton. Dordrecht: Springer.
- Pereda, Noemí y Tamarit, Josep M. 2013. *Victimología teórica y aplicada*. Barcelona: Huydens.
- Pérez Rivas, Natalia. 2013. La víctima y el sistema de ejecución penal en España: referencia a su papel en la ejecución de la pena privativa de libertad. Tesis Doctoral. 2014. Los derechos de las víctimas en la Unión Europea. Análisis de la Directiva 2012/29/UE, *Boletín CeDe UsC*, accesible en línea.
- Perrin, Benjamin. 2014. More than words. Enhancing the proposed Canadian Victims Bill of Rights (Bill-C32), *True North in Canadian Public Policy*, accesible en <http://www.macdonaldlaurier.ca/files/pdf/Perrin-Commentary0619.pdf>.

-
- Pivar, I. L. y H. G. Prigerson 2004. Traumatic loss, complicated grief, and terrorism, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 277-288.
- Pfefferbaum, B. J., E. R. DeVoe, J. Stuber, M. Schiff, T. P. Kleinand y G. Fairbrother. 2004. Psychological impact of terrorism on children and families in the United States, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 305-317.
- Planella, Jordi. 2008. Educación social, acompañamiento y vulnerabilidad: hacia una antropología de la convivencia, *Revista Iberoamericana de Educación* 46, 5: 1-14.
- Pope, Kenneth S. y Melba J. T Vasquez. 2011. Ethics & critical thinking. En *Ethics in psychotherapy and counseling: A practical guide*, 4ª ed. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Raphael, B., J. Dunsmore y S. Wooding. 2004. Terror and trauma in Bali: Australia's mental health disaster response, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 245-256.
- Regidor Mendiola, Aranzazu. 2014. Protocolo de actuación policial con víctimas de violencia doméstica y de género: Aplicando la Directiva Europea 2012/29. Trabajo de fin de grado presentado en el Grado en gestión de seguridad y emergencias. UPV/EHU.
- Reissman, D. B., S. Spencer, T. L. Tanielian y B. D. Stein. 2005. Integrating behavioral aspects into community preparedness and response systems, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 3-4: 707-720.
- Reyes, G. y J. D. Elhai. 2004. Psychosocial interventions in the early phases of disasters, *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training* 41, 4: 399-411.
- Ronel, Natti y Tyra Ya'ara Toren. 2012. Positive Victimology –An Innovation or “more of the same”? *TEMIDA*: 171-180.
- Ronen, T., G. Rahav y N. Appel. 2003. Adolescent stress responses to a single acute stress and to continuous external stress: Terrorist attacks, *Journal of Loss and Trauma* 8, 4: 261-282.
- Rorie, Melissa, Bethany Backes y Jaspreet Chahal. 2014. Services for IPV victims: Encouraging stronger research methods to produce more valid results, *NIJ Journal* 274, accesible en línea.
- Ross, G. 2004. Guide: Media Guidelines: From the “Trauma Vortex” to the “Healing Vortex”, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 391-394.
- Rubio Lara, Pedro Ángel. 2008. *La víctima en la función policial*. Talavera de la Reina: Editorial de Estudios Victimales.
- SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration). 2004. *Mental health response to mass violence and terrorism: A training manual*. Rockville, MD: U.S. Department of Health and Human Services.
- SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Services Administration). 2014. *SAMHSA's concept of trauma and guidance for a trauma-informed approach*. Rockville, MD: SAMHSA.
- Sánchez Duarte, José Manuel. 2014. La construcción mediática de las víctimas del terrorismo El caso español. Tesis de doctorado. Facultad de Ciencias de la Comunicación. Departamentos de Ciencias de la Comunicación.
- Sanz-Díez, Marina. 2004. La víctima ante el Derecho. La regulación de la posición jurídica de la víctima en el Derecho internacional, en el Derecho europeo y en el Derecho positivo español, *ADPCP* LVII: 219-308.
- Schlenger, W. E. 2004. Psychological impact of the September 11 2001 terrorist attacks: Summary of empirical findings in adults, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 97-108.
- Sederer, L. I., K. L. Ryan, K. B. Gill y J. F. Rubin. 2005. Challenges of urban mental health disaster planning, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma*, 10, 3-4: 695-706.
- Shamai, M. 2005. Personal experience in professional narratives: The role of helpers' families in their work with terror victims, *Family Process* 44, 2: 203-215.
- Shichor, D. 2007. Thinking about terrorism and its victims, *Victims and Offenders* 2, 3: 269-287.
- Silver, R. C., M. Poulin, E. A. Holman, D. N. McIntosh, V. Gil-Rivas y J. Pizarro. 2004. Exploring the myths of coping with a national trauma: A longitudinal study of responses to the September 11th terrorist attacks, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 129-141.
- Simmonds, L. 2009. What victims want! Victim support, an objective or relative approach to victims needs, *Social & Public Policy Review* 3, 2: 11-29.
-

- Slote, Michael. 2007. *The ethics of care and empathy*. Londres: Routledge.
- Sofka, C. J. 2004. Assessing loss reactions among older adults: Strategies to evaluate the impact of September 11 2001, *Journal of Mental Health Counseling* 26, 3: 260-281.
- Somasundaram, D. 2004. Short- and long-term effects on the victims of terror in Sri Lanka. *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 1-2: 215-228.
- Subijana, Iñaki. La interdisciplinariedad de la Victimología respecto de la relación entre víctimas y victimarios: el concepto de víctima en el siglo XXI. Ponencia presentada en el IV Encuentro en Homenaje al Prof. Dr. h. c. Antonio Beristain, "Debates victimológicos. Relecturas de los diferentes marcos de análisis y su impacto en las estrategias preventivas del siglo XXI", IVAC/KREI, Donostia/San Sebastián, 27 de noviembre de 2014.
- Tamarit Sumalla, Josep M. 2013. Paradojas y patologías en la construcción social, política y jurídica de la victimidad, *InDret*, accesible en línea.
- Thielman, S. B. 2004. Observations on the impact on Kenyans of the August 7, 1998, bombing of the United States embassy in Nairobi, *Journal of Aggression*,
- Turner, J. T. 1985. Factors influencing the development of Hostage Identification Syndrome, *Political Psychology* 6, 4: 705-711.
- U. S. Department of Justice. 2011. Attorney General *Guidelines of Victim and Witness Assistance*. Washington: U. S. Department of Justice. 2013. Vision 21. *Transforming victim services. Final report*. Washington: U. S. Department of Justice.
- Umbreit, Mark S. y Jean Greenwood. 2000. *Guidelines for victim-sensitive victim-offender mediation: Restorative justice through dialogue*. Washington: U. S. Department of Justice.
- Vardi, M. 2005. Identification and follow-up by primary care doctors of children with PTSD after terrorist attacks, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 553-564.
- Varona Martínez, Gema. 2001. *Estudio sobre las víctimas de las infracciones penales contra las personas* (noviembre 2000-diciembre 2001). Donostia/San Sebastián: Departamento de Interior del Gobierno Vasco.
- Varona Martínez, Gema et al. 2009. *Atención institucional a las víctimas del terrorismo en Euskadi*. Vitoria-Gazteiz: Ararteko.
- Varona Martínez, Gema. 2013a. Auditoría local de seguridad y políticas preventivas: Evaluación y propuestas criminológicas en el municipio de Irun (Gipuzkoa). Donostia/San Sebastián: Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea.
- Varona Martínez, Gema. 2013b. Víctimas y nuevas formas de justicia en la Unión Europea. En *Armonización penal en Europa*, dirigido por J. L. de la Cuesta, A. I. Pérez y J. I. Ugartemendia. Bilbao: IVAP.
- Varona Martínez, Gema. 2015. La interdisciplinariedad de la Victimología respecto de la relación entre víctimas y victimarios: el concepto de víctima en el siglo XXI. Ponencia presentada en el IV Encuentro en Homenaje al Prof. Dr. h. c. Antonio Beristain, "Debates victimológicos. Relecturas de los diferentes marcos de análisis y su impacto en las estrategias preventivas del siglo XXI", IVAC/KREI, Donostia/San Sebastián, 27 de noviembre de 2014.
- Varona Martínez, Gema, José Luis de la Cuesta Arzamendi, Virginia Mayordomo Rodrigo y Ana Isabel Pérez Machío. 2015 (en prensa). *Victimología: Un acercamiento a través de sus conceptos fundamentales como herramientas de comprensión e intervención. Unidades didácticas para el grado en Criminología y cursos de especialización*. Donostia/San Sebastián: UPV/EHU.
- Varona Martínez, Gema y Helena Soletto Muñoz. 2014. Restorative Justice in Terrorist Victimisations: Comparative Implications: Introduction (Justicia Restaurativa en el Caso de Victimizaciones Terroristas: Implicaciones Comparativas: Introducción), *Oñati Socio-Legal Series*, 4, 3, accesible en http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2462903.
- Victim Support Europe, s. f. *Victim support Europe strategy 2012-2015*. Victim Support Europe.
- Victim Support Europe. 2013. *Handbook for Implementation of legislation and Best Practice for Victims of Crime in Europe*. Bruselas: Victim Support Europe.
- Victim Support Europe. 2014. *Victim Support Europe Manifesto 2014-2019. Towards a Union of freedom, security and justice for victims of crime*. Victim Support Europe.

Volpe M. R. y S. Strobl. 2005. Restorative justice responses to post–September 11 hate crimes: Potential and challenges, *Conflict*

VV. AA. 2008. Victims of Terrorism: Towards European Standards for Assistance. Executive Summary of the Literature Review. European Forum for Restorative Justice, International Victimology Institute Tilburg, Catholic University of Leuven, Centre for the Study of Terrorism and Political Violence y Victim Support the Netherlands, accesible en <http://www.euforumrj.org/assets/upload/DesVictExecSummary.pdf>.

Wachtel, Ted. 2013. Defining restorative, accesible en <http://www.iirp.edu/pdf/Defining-Restorative.pdf>.

Waizer, J., A. Dorin, E. Stoller y R. Laird. 2004. Community-based interventions in New York City after 9/11: A provider's perspective, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 10, 1-2: 499-512.

Weimann, G. 2004. The theatre of terror: The psychology of terrorism and the mass media, *Journal of Aggression, Maltreatment and Trauma* 9, 3-4: 379-390. Wessely, S. 2005. Don't panic! Short- and long-term psychological reactions to the new terrorism: The role of information and the authorities, *Journal of Mental Health (UK)* 14, 1: 1-6.

Wemmers, Jo-Anne. 1996. *Victims in the criminal justice system. A study into the treatment of victims and its effects on their attitudes and behaviour*. Amsterdam: WODC y Kugler.

2012. Victims' rights are human rights: The importance of recognizing victims as persons, *TEMIDA*: 71-84.

Wexler, David B. 2010. Therapeutic Jurisprudence and its Application to Criminal Justice Research and Development, *Arizona Legal Studies Discussion Paper* 10-20: 94-107.

Wexler, David B. 2012a. Foreword. An Unshackled Law Review and its Ground-breaking Annual Issue on Therapeutic Jurisprudence and Comprehensive law, *Phoenix Law Review* 5, 4: 671-673.

Wexler, David. 2012b. New Wine in New Bottles: The Need to Sketch a Therapeutic Jurisprudence "Code" of Proposed Criminal Processes and Practices, *Arizona Legal Studies Discussion Paper* No. 12-16, accesible en <http://ssrn.com/abstract=2065454>.

Wiener, Richard L. e Eve M. BRANK, eds. 2013. *Problem Solving Courts: Social Science and Legal Perspectives*. Nueva York: Springer.

Wilson, M. 2003. The psychology of hostage taking. En *Terrorists, victims and society: Psychological perspectives on terrorism and its consequences*, editado por A. Silke. Hoboken, NJ: Wiley.

Yam, H. & Trujano, P. 2014. Secuestro extorsivo económico: significados construidos por una pareja sobreviviente, *Psicología & Sociedade* 26, 3: 779-791, accesible en <http://www.scielo.br/pdf/psoc/v26n3/a26v26n3.pdf>.

Yeh, C. J., A. C. Inman, A. B. Kim e Y. Okubo. 2006. Asian American families' collectivistic coping strategies in response to 9/11, *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology* 12, 1: 134-148.

Zapardiel Fernández, Ana y Syra Balanzat Alonso. 2009. *Manual de intervención psicológica y social en víctimas de terrorismo: 11-m*. Madrid: Asociación de Ayuda a las Víctimas del 11-M.

Anexos

I. CUADRO COMPARATIVO ENTRE LA DIRECTIVA 2012/29/UE Y LA LEY ESPAÑOLA DEL ESTATUTO DE LA VÍCTIMA DE 2015 SOBRE VÍCTIMAS DE DELITOS EN GENERAL⁶⁰

DIR 2012/29/UE	LEY ESPAÑOLA DEL ESTATUTO DE LA VÍCTIMA
<p>1) Derechos:</p> <p>Derecho al reconocimiento de su condición de víctima (art. 1 Directiva) , incluyendo la victimización indirecta o de los familiares (art. 1. a) ii) y b); 2; 8. 1; 7. 8; 18-19; y 21 Directiva)</p> <p>Derecho a la información (entender y ser entendido) (arts. 3-7 Directiva)</p> <p>Derecho al acceso a los servicios de apoyo (psicológico, jurídico, social, sanitario, etc.), independientemente de la presentación de una denuncia penal (arts. 8-9 Directiva)</p> <p>Derecho al acceso a la justicia y la participación en el proceso penal, incluyendo la reparación material y económica y la justicia restaurativa (arts. 10-17 Directiva)</p> <p>Derecho a la protección (prevención de revictimizaciones y represalias, evitación de contacto con el infractor, protección de su intimidad, etc.), incluyendo el reconocimiento de necesidades específicas (menores, etc.) (arts. 18-24 Directiva)</p> <p>Derecho a un trato profesional (con formación adecuada y concienciación sobre las necesidades de las víctimas), respetuoso, sensible, imparcial, empático, individualizado (art. 1, 25 y considerando 61 Directiva) , coordinado (art. 26 Directiva) y basado en la evaluación e investigación (art. 28 y 29 Directiva)</p> <p>Derecho a la prevención de la victimización primaria y secundaria (art. 26 Directiva)</p>	<p>1) Derechos:</p> <p>“Derecho a la protección, información, apoyo, asistencia y atención, así como a la participación activa en el proceso penal y a recibir un trato respetuoso, profesional, individualizado y no discriminatorio desde su primer contacto con las autoridades o funcionarios, durante la actuación de los servicios de asistencia y apoyo a las víctimas y de justicia restaurativa, a lo largo de todo el proceso penal y por un período de tiempo adecuado después de su conclusión, con independencia de que se conozca o no la identidad del infractor y del resultado del proceso” (art. 3).</p> <p>Artículo 5. Derecho a la información desde el primer contacto con las autoridades competentes.</p> <p>1. Toda víctima tiene derecho, desde el primer contacto con las autoridades y funcionarios, incluyendo el momento previo a la presentación de la denuncia, a recibir, sin retrasos innecesarios, información adaptada a sus circunstancias y condiciones personales y a la naturaleza del delito cometido y de los daños y perjuicios sufridos, sobre los siguientes extremos: k) Servicios de justicia restaurativa disponibles, en los casos en que sea legalmente posible.</p>

⁶⁰ Para su correcta interpretación dentro del contenido de este trabajo este cuadro debe completarse con la normativa específica internacional española y vasca sobre víctimas del terrorismo

2) Obligaciones de formación y cooperación:

Artículo 25 y considerando (61)

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

2) Obligaciones de formación y cooperación:

Artículo 30. Formación en los principios de protección de las víctimas.

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

En estos cursos de formación se prestará particular atención a las víctimas necesitadas de especial protección...

2. Los Colegios de Abogados y de Procuradores impulsarán la formación y sensibilización de sus colegiados en los principios de protección de las víctimas contenidos en esta Ley”.

Artículo 31. Protocolos de actuación. El Gobierno y las Comunidades Autónomas en el marco de sus competencias, con el fin de hacer más efectiva la protección de las víctimas y de sus derechos reconocidos por esta Ley, aprobarán los Protocolos que resulten necesarios para la protección de las víctimas.

Asimismo, los Colegios profesionales que integren a aquellos que, en su actividad profesional, se relacionan y prestan servicios a las víctimas de delitos, promoverán igualmente la elaboración de Protocolos de actuación que orienten su actividad hacia la protección de las víctimas.

Artículo 32. Cooperación con profesionales y evaluación de la atención a las víctimas. Los poderes públicos fomentarán la cooperación con los colectivos profesionales especializados en el trato, atención y protección a las víctimas. Se fomentará la participación de estos colectivos en los sistemas de evaluación del funcionamiento de las normas, medidas y demás instrumentos que se adopten para la protección y asistencia a las víctimas.

II. LISTADO DE NORMATIVA INTERNACIONAL Y DOCUMENTOS SOBRE LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS DE DELITOS EN GENERAL Y DE LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO, EN PARTICULAR⁶¹

A. 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 (2006).
- Directrices de Justicia para Niños Víctimas y Testigos de Delitos.
- 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)⁶².
- La respuesta de la justicia penal para apoyar a las víctimas de actos de terrorismo. Nueva York: Oficina de Naciones Unidas sobre Drogas y Delincuencia (2011).

B. 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.
- Guías 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.

C. CONSEJO DE EUROPA⁶³

• Convenios

- Convenio núm. 116 sobre la compensación a las víctimas de delitos violentos.
- Convenio nº 196 de Prevención del Terrorismo (2005).

61 Véase la página de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (<http://www.unodc.org>) y la página correspondiente de la UE (http://ec.europa.eu/justice/criminal/victims/rights/index_en.htm)

62 Resultan particularmente relevantes las reglas 85 y 86

Regla 85 Definición de víctimas

Para los fines del Estatuto y de las Reglas de Procedimiento y Pruebas

Por víctimas se entenderá las personas naturales que hayan sufrido un daño como consecuencia de la comisión de algún crimen de la competencia de la Corte;

Por víctimas se podrá entender también las organizaciones o instituciones que hayan sufrido daños directos a alguno de sus bienes que esté dedicado a la religión la instrucción las artes las ciencias o la beneficencia y a sus monumentos históricos hospitales y otros lugares y objetos que tengan fines humanitarios

Más adelante se indica que las reparaciones del Fondo Fiduciario se podrán realizar a organizaciones no gubernamentales

Regla 86 Principio general

Una Sala al dar una instrucción o emitir una orden y todos los demás órganos de la Corte al ejercer sus funciones con arreglo al Estatuto o a las Reglas tendrán en cuenta las necesidades de todas las víctimas y testigos de conformidad con el artículo 68 en particular los niños las personas de edad las personas con discapacidad y las víctimas de violencia sexual o de género

63 Véanse los documentos en la página del Consejo de Europa (<http://www.coe.int>)

- **Recomendaciones y Directrices del Comité de Ministros**
 - 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.
 - Directrices sobre la protección a las víctimas de actos terroristas (2005).
 - Recomendación (2006) 8 del Comité de Ministros sobre la asistencia a las víctimas de los delitos.
 - Recomendación (2010)1 del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre las Normas de Probation
 - Directrices del Comité de Ministros del Consejo de Europa sobre Erradicación de la Impunidad para Violaciones Graves de Derechos Humanos (2011).
- **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).

D. UNIÓN EUROPEA

- Estándares y acción de la Unión Europea sobre Víctimas del Delito.
- Decisión marco 2002/475/JAI, sobre la lucha contra el terrorismo, de 13 de junio de 2002.
- 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.
- 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.
- Programa de Estocolmo Una Europa abierta y segura que sirva y proteja al ciudadano, adoptado por el Consejo Europeo en su sesión de los días 10 y 11 de diciembre de 2009.
- 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.
- 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, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo.

E. FORO EUROPEO DE SERVICIOS PARA LAS VÍCTIMAS (VICTIM SUPPORT EUROPE)⁶⁴

- 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 20142019

⁶⁴ Vid <http://victimsupporteurope.eu/>

 <p> Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea INSTITUTO VASCO DE CRIMINOLOGIA KRIMINOLOGIAREN EUSKAL INSTITUTOA </p>			
	Cuestionario Nr.		

III. CUESTIONARIO PARA EXPERTOS SOBRE EL TRATO A LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO, MINIMIZADOR DE LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA, EN RELACIÓN CON 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, Y POR LA QUE SE SUSTITUYE LA DECISIÓN MARCO 2001/220/JAI DEL CONSEJO⁶⁵

INTRODUCCIÓN

El Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutua (UPV/EHU) está desarrollando una investigación cuyo resultado, previsto para finales de enero de 2015, será la elaboración de una *Guía de buenas prácticas en el trato con víctimas del terrorismo*. Podrá adaptarse, posteriormente, a diferentes campos de actuación (salud, vivienda, educación, trabajo, prestaciones sociales, relaciones comunitarias, cultura, medios de comunicación...), en distintas escalas administrativas. El objetivo de dicha *Guía* es ayudar a aminorar la victimización secundaria.

Dentro de la metodología empleada, además de la revisión y análisis de proyectos similares en el ámbito interno y comparado, nos gustaría recopilar y sistematizar las reflexiones de personas que, de forma profesional y/o voluntaria, traten o hayan tratado con algunas víctimas del terrorismo.

Nuestro compromiso es que la *Guía* resultante (en forma de tríptico) se envíe a las personas que hayan respondido nuestro cuestionario para que puedan realizar las aportaciones o comentarios finales que consideren pertinentes y trabajar, a medio y largo plazo, en su actualización y mejora.

El cuestionario consta de siete preguntas, distribuidas en tres apartados. Nos interesa su experiencia, sea extensa o limitada, y reflexiones, siempre entendiendo que nuestra investigación parte de la pluralidad, complejidad y dinamismo de las victimizaciones terroristas. Por ello, el contraste de opiniones entre los expertos participantes nos ayudará a acercarnos mejor a la realidad.

Una vez más, el Instituto Vasco de Criminología/Kriminologiaren Euskal Institutua le agradece profundamente su colaboración. Sus opiniones serán tratadas a título individual, de forma anónima y confidencial. Para cualquier duda, pueden dirigirse a la investigadora Gema Varona Martínez (gemmamaria.varona@ehu.es//610 418544), a cuya dirección de correo electrónico pueden enviar sus respuestas.

⁶⁵ Si bien la Directiva se centra en la administración de justicia su articulado puede aplicarse a otros ámbitos y en general a todos los servicios públicos o privados destinados a las víctimas (del terrorismo u otro delito)

CUESTIONARIO

I. EVALUACIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS DEL TERRORISMO

1. Por favor, marque una X en la casilla que defina mejor **su valoración del cumplimiento en la práctica de los derechos de las víctimas del terrorismo**, en relación con los contextos en que viven las víctimas, los recursos existentes, etc.

	MUY ALTA	ALTA	MEDIA	BAJA	MUY BAJA	OBSERVACIONES/ PRECISIONES/ EJEMPLOS
Derecho al reconocimiento de su condición de víctima (art. 1 Directiva) ⁶⁶ , incluyendo la victimización indirecta o de los familiares (art. 1. a) ii) y b); 2; 8. 1; 7. 8; 18-19; y 21 Directiva)						
Derecho a la información (entender y ser entendido) (arts. 3-7 Directiva)						
Derecho al acceso a los servicios de apoyo (psicológico, jurídico, social, sanitario, etc.), independientemente de la presentación de una denuncia penal (arts. 8-9 Directiva)						
Derecho al acceso a la justicia ⁶⁷ y la participación en el proceso penal, incluyendo la reparación material y económica ⁶⁸ y la justicia restaurativa (arts. 10-17 Directiva)						

⁶⁶ Véase en general el art 2 de la Ley estatal 29/2011 de 22 de septiembre de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo. Sobre la titularidad de los derechos reconocidos véanse los arts 4 y 5 de dicha Ley y el art 2.2 de la ley vasca 4/2008 de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo

⁶⁷ Vid art 3 de la ley vasca 4/2008 de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo

⁶⁸ Vid art 5 de la ley vasca 4/2008 de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo así como su Título y el Reglamento de desarrollo. Véanse también los Títulos Segundo a Cuarto de la Ley estatal 29/2011 de 22 de septiembre de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo así como su Reglamento de desarrollo

<p>Derecho a la protección (prevención de revictimizaciones y represalias, evitación de contacto con el infractor, protección de su intimidad, etc.), incluyendo el reconocimiento de necesidades específicas (menores, etc.) (arts. 18-24 Directiva)⁶⁹</p>						
<p>Derecho a un trato profesional (con formación adecuada y concienciación sobre las necesidades de las víctimas), respetuoso, sensible, imparcial, empático, individualizado (art. 1, 25 y considerando 61 Directiva)⁷⁰, coordinado (art. 26 Directiva) y basado en la evaluación e investigación (art. 28 y 29 Directiva)</p>						
<p>Derecho a la prevención de la victimización primaria y secundaria (art. 26 Directiva)</p>						
<p>Derecho a la verdad y a la memoria⁷¹</p>						
<p>Derecho a la participación en las políticas victimales⁷²</p>						

69 Véase el Título Quinto de la Ley estatal 29/2011 de 22 de septiembre de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo

70 Vid. art. 4 de la ley vasca 4/2008 de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo. Véanse los arts. 2 y 2 d) f) y el Título Séptimo de la Ley estatal 29/2011 de 22 de septiembre de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo

71 Vid. arts. 7 y 8 de la ley vasca 4/2008 de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo. Véase el Título Sexto de la Ley estatal 29/2011 de 22 de septiembre de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo

72 Vid. art. 6 de la ley vasca 4/2008 de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo. Véase el Título Séptimo de la Ley estatal 29/2011 de 22 de septiembre de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo así como su Reglamento de desarrollo

2. Si cree que hay algún **otro interés o necesidad de las víctimas del terrorismo**, en cualquier ámbito, que no quede reflejado en el catálogo anterior de derechos, por favor, especifíquelo a continuación.

3. ¿Cree que el catálogo de derechos, recogido en la pregunta 1, puede crear **falsas expectativas** en las víctimas del terrorismo? Si es así, ¿cómo podrían evitarse?

II. EVALUACIÓN ESPECÍFICA SOBRE UN TRATO DIGNO (EFICIENTE Y HUMANO) QUE EVITE LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA

4. Más allá de las previsiones normativas -que, en todo caso, incluyen ya el derecho a un trato digno-, si nos centramos en el día a día de dicho trato por parte de las instituciones públicas y privadas, diferenciando el corto, medio y largo plazo, ¿cuáles serían los **elementos determinantes y las prioridades para poder garantizar** que dicho trato sea “profesional (con formación adecuada y concienciación sobre las necesidades de las víctimas), respetuoso, sensible, imparcial, empático, individualizado, coordinado y basado en la evaluación e investigación”?

5. ¿Cómo cree que puede conjugarse o **equilibrarse** una intervención proactiva o empoderadora, que reconozca la autonomía a las víctimas y potencie sus propios recursos, con una intervención protectora y asistencial?

6. ¿Qué debería incluirse de forma indispensable en una **Guía o Protocolo de buenas prácticas** para los profesionales y/o voluntarios que tratan con las víctimas del terrorismo?

III. OBSERVACIONES ADICIONALES

7. A continuación tiene Ud. la posibilidad de **expresarse libremente**. Puede profundizar en alguna respuesta del cuestionario o comentar cualquier otro aspecto que no haya sido tratado.

IV. PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN PARA LA COLABORACIÓN MULTIAGENCIA EN LAS POLÍTICAS VICTIMALES⁷³

Fases	Fundamento	Acciones	En pro- greso	Inac- tivo	Com- pletado
1. Desarrollar objetivos claros	Compromiso de los agentes implicados para mejorar las políticas preventivas a través de objetivos compartidos y metas posibles de alcanzar a corto, medio y largo plazo	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar a los agentes y expertos • Trabajo en equipo estableciendo objetivos comunes y específicos (p. ej.: reducción de ciertos aspectos de la victimización secundaria) • Identificar las metas propias de cada institución o agencia para clarificar malentendidos o diferencias • Desarrollar un plan de trabajo para indicar las funciones dentro del grupo de trabajo • Asegurarse de que los responsables del sistema y los agentes de cambio están involucrados, informados y apoyan los esfuerzos de colaboración 			
2. Conseguir el apoyo de las personas responsables del sistema o agencia	Los esfuerzos de colaboración deben contar con el apoyo de los distintos responsables de las agencias e instituciones implicadas a diferentes escalas y territorios	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de mecanismos de comunicación entre los distintos responsables para que se acreciente y mantenga el apoyo • Desarrollo de mecanismos para integrar perspectivas de agentes relevantes implicados en la materia (gestores públicos, técnicos, víctimas, policía, jueces, fiscales, instituciones penitenciarias, servicios sociales, de salud, vivienda, educación, medios de comunicación...) 			
3. Identificar y comprometer a los agentes sociales concernidos	Considerar a las personas de la comunidad que tienen interés en estos temas	<ul style="list-style-type: none"> • Involucrar a las personas afectadas y a sus familiares 			
4. Identificar los servicios y apoyos existentes y las deficiencias	Entendimiento de qué servicios y recursos están disponibles en relación con la prevención de la victimización (primaria y secundaria)	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo un estudio específico sobre los servicios ofrecidos, considerando la accesibilidad programática, actitudinal y física • Desarrollar un mapa o itinerario de cómo los individuos acceden a los servicios existentes • Identificar servicios, prácticas y programas que son necesarios y no existen o que resultan insuficientes 			

73 Adaptación de Blandford y Osher (2012: 3) citados en la auditoría de seguridad realizada en el municipio de Run (Varona 2013)

