



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

Pauline Jarroux,

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

Ficha nº4: **Audiencia de las víctimas**

En las últimas décadas, las víctimas han gozado de un mayor reconocimiento en los ordenamientos jurídicos de los países europeos y sus derechos se tienen ahora más en cuenta. El 14 de noviembre de 2012 se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea la **Directiva 2012/29/UE** «por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos». En los procedimientos penales atípicos, o con víctimas múltiples, los derechos de las víctimas se ven amenazados debido al gran número de afectados e intervinientes y la complejidad de los casos en investigación.

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

Retos

- Determinar el número de víctimas que deben ser entrevistadas y los procedimientos de audiencia, en función de la naturaleza del caso, las necesidades de la investigación y las peticiones de las víctimas;
- Garantizar que las víctimas puedan hablar libremente al tiempo que se cumplen los objetivos de la investigación;
- Tener en cuenta el trauma de la víctima y evitar la sobrevictimización.

1. La audiencia de las víctimas en los procedimientos atípicos: principios generales

A. Adaptar las audiencias a los recursos y objetivos de la investigación

En los casos atípicos, las víctimas son numerosas y a veces esperan ser oídas ya en la fase de investigación. No obstante, la elección de la cantidad y del formato de las audiencias debe tener en cuenta los recursos –materiales y humanos– disponibles y las necesidades específicas de la investigación y la calificación penal.

Retos

- Dar prioridad a las audiencias en función del trabajo de investigación y las peticiones específicas de las víctimas;
- Adaptar el formato de las audiencias a los recursos disponibles.

Buenas prácticas identificadas

1. No siempre es necesario entrevistar a todas las víctimas de un suceso múltiple, sobre todo cuando el contenido de los interrogatorios se vuelve **repetitivo**, sin aportar nuevos elementos de tipificación penal. Incluso puede resultar **contraproducente** en situaciones en las que los limitados recursos para el trabajo de investigación son absorbidos por las audiencias.
2. La decisión de celebrar audiencias –en particular cuando lo solicitan las víctimas– o de darles prioridad, puede tomarse en función de **criterios objetivos**, como la condición de las víctimas (por ejemplo, las víctimas directas que han sufrido lesiones físicas y los familiares de las víctimas fallecidas en caso de atentado), o la probabilidad de que lo que se diga pueda contribuir a los elementos constitutivos del delito. También pueden tenerse en cuenta otras consideraciones, con una dimensión más «humana», como la decisión de oír a una víctima próxima a la muerte, o a una víctima considerada «emblemática».
3. Pueden aplicarse **medidas de investigación alternativas** a las audiencias para sistematizar la obtención de pruebas de las víctimas sin que el procedimiento resulte demasiado engorroso (véase el recuadro a).
4. Las víctimas, que pueden percibir la ausencia de audiencia como una forma de desprecio, **deben ser informadas** de las decisiones tomadas a este respecto y de sus motivos. Los **abogados de las partes civiles y las asociaciones de víctimas** pueden desempeñar un importante papel a la hora de facilitar información y explicaciones a este respecto.

(a) La gestión de audiencias en varios casos de salud pública en Francia

En los casos de los sobreirradiados de Épinal (a raíz del uso indebido de la radioterapia en los pacientes del hospital de la ciudad) y Mediator (en relación con la comercialización, durante más de 30 años, del medicamento del mismo nombre, más tarde identificado como causante de cardiopatías), los servicios de instrucción de la sección de Salud Pública del Tribunal Judicial de París optaron por limitar el número de audiencias de las miles de víctimas para avanzar más eficazmente en la tipificación penal.

No obstante, poco a poco se han ido formalizando modelos de cuestionario adaptados a cada caso. Estos documentos, diseñados para ser accesibles y adaptarse a los distintos perfiles de víctimas (incluidas las que no disponían de abogado), tenían por objeto recabar pruebas mediante preguntas sistemáticas: ¿cuándo se tomó el tratamiento, quién fue el médico prescriptor, con qué síntomas, etc.? Los asistentes especializados, profesionales de la salud adscritos para trabajar a tiempo completo junto a los jueces, desempeñaron un importante papel en la elaboración de los cuestionarios.

Buenas prácticas: SÍNTESIS

- El número de audiencias debe ajustarse en función del tipo de caso;
- Criterios objetivos para establecer la prioridad de las audiencias;
- Métodos de investigación alternativos a las audiencias;
- Comunicación transparente con las víctimas.

B. Garantizar la libertad de expresión en un entorno seguro

La audiencia de las víctimas es una forma de obtener pruebas. Por tanto, debemos poder garantizar la libertad de expresión y la imparcialidad del procedimiento, teniendo en cuenta al mismo tiempo los posibles traumas o la especial vulnerabilidad de determinadas víctimas.

Retos

- Recabar información libre y auténtica que respete los principios de obtención de pruebas;
- Garantizar un entorno seguro que tenga en cuenta la vulnerabilidad de las víctimas.

Buenas prácticas identificadas

5. Antes de cada audiencia, **deberán sentarse las bases de una relación de confianza de las víctimas**, en particular con una explicación de cómo se llevará a cabo y un recordatorio del secreto profesional de los investigadores y del secreto de sumario. Los investigadores

especializados encargados de las entrevistas pueden haber recibido formación en **técnicas de entrevista para víctimas de delitos sexuales o menores**, cuyas metodologías particulares pueden ser particularmente apropiadas. En algunos casos se han desplegado otras **prácticas** destinadas a tranquilizar a las víctimas, como los perros de asistencia judicial, que están presentes en la fase de entrevista para calmar y tranquilizar a las víctimas.

6. Por regla general, las audiencias deben adoptar la forma de una **narración libre**, antes de las **preguntas destinadas a calificar los hechos desde el punto de vista penal**. Sin embargo, en algunos casos específicos, puede ser necesario **restringir más formalmente el testimonio de las víctimas**, lo que puede plantear cuestiones de imparcialidad (véase el recuadro b).

(b) La recopilación de testimonios de las víctimas del caso «France Télécom» en Francia

La investigación sobre las condiciones de gestión en France Télécom y las decenas de suicidios e intentos de suicidio vinculados a ellas comenzó en 2010. En aquel momento, 35 servicios de toda Francia fueron designados para llevar a cabo las audiencias, con el fin de evitar que alguno de ellos impusiera su propia lectura del caso. Uno de los investigadores, oficial de la policía judicial, informó de las dificultades que tenía para entrevistar a las víctimas, a veces muy confusas y, en algunos casos, sedadas. El funcionario se dedicó entonces a ordenar lo que se decía durante las audiencias de manera más eficaz, con vistas a su utilización posterior por el juez. Se basó sobre todo en su experiencia de trabajo con menores, organizando entrevistas preliminares o conversaciones previas –que no se transcribieron– mediante intercambios de correos electrónicos.

El abogado de uno de los acusados recurrió a la Sala de Instrucción para que declarara la nulidad de determinados actos, alegando la supuesta parcialidad del investigador, la vulneración del principio de contradicción y la falta de equidad de su actuación, teniendo en cuenta que había preparado a las víctimas para su declaración. Finalmente, la Sala de Instrucción falló a favor del agente acusado.

7. Sería conveniente que las víctimas tuvieran acceso a **apoyo psicológico** tras la audiencia, aunque los limitados recursos generalmente no lo permiten. No obstante, las audiencias pueden ser un momento para **remite a las víctimas a servicios especializados** para tratar el sufrimiento físico (como unidades del dolor) y psicológico.

Buenas prácticas: SÍNTESIS

- Asentar la confianza de la víctima y adaptar las prácticas profesionales;
- Garantizar que la víctima se exprese libremente antes de formular preguntas más específicas;
- Apoyo psicológico o derivación a servicios especializados.

2. El caso particular de las víctimas de crímenes de guerra, genocidio o crímenes contra la humanidad cometidos en el extranjero

A. Identificación y acceso a las víctimas dependientes de los mecanismos europeos de cooperación internacional

Los sistemas judiciales de los Estados europeos pueden tener que investigar casos de crímenes de guerra, genocidio o crímenes contra la humanidad cometidos en el extranjero. El papel de la cooperación europea e internacional es fundamental, no sólo para identificar a las víctimas, sino también para organizar su audiencia por parte de investigadores europeos.

Retos

- Identificar a las numerosas víctimas que viven en el extranjero y que, por diversas razones, a menudo no pueden darse a conocer a las autoridades judiciales;
- Crear las condiciones logísticas, de seguridad y diplomáticas necesarias para organizar las audiencias.

Buenas prácticas identificadas

8. En los casos de crímenes de guerra, genocidio o crímenes contra la humanidad, suelen ser los **periodistas o las ONG** quienes trabajan para **identificar a las víctimas y recoger los primeros testimonios** en el terreno, debido a las condiciones de seguridad de los territorios afectados y/o a la imposibilidad de las víctimas de dar a conocer los crímenes que han sufrido (el caso ruandés puede ser una excepción, véase el recuadro c). Su labor es fundamental y puede conducir a la **apertura de investigaciones judiciales**.
9. Sin embargo, la justicia exige que se celebren **audiencias directas cara a cara** para constituir un expediente. Las condiciones de **seguridad** en los países de residencia de estas víctimas exigen generalmente que las **audiencias se realicen presencialmente en Europa**, para lo cual hace falta negociar con los Ministerios de Asuntos Exteriores e Interior con el fin de obtener visados, que a menudo son denegados. La posibilidad de **llevar a cabo las audiencias en un tercer país** puede permitir sortear la dificultad de los visados, pero requiere el visto bueno de los demás países europeos implicados en cuanto al nivel de seguridad del país identificado.
10. Los ponentes recordaron la existencia de **mecanismos de cooperación internacional**, como el mecanismo **M31** (Mecanismo Internacional, Independiente e Imparcial) de las Naciones Unidas, creado en diciembre de 2016 para "facilitar las investigaciones sobre las violaciones más graves del derecho internacional cometidas en la República Árabe Siria desde marzo de 2011", o el **Unitad** (Investigative Team to Promote Accountability for Crimes Committed by Daesh/Isil), en vigor desde 2018 para documentar los crímenes cometidos por Daesh en Irak. Estos mecanismos pueden desempeñar un **papel importante en la identificación de las víctimas y la recogida de sus testimonios**, pero su eficacia se ve limitada por los bloqueos y retrasos institucionales. Además de los esfuerzos diplomáticos y las negociaciones informales, el nombramiento de un **intermediario**, a nivel de la Unión Europea por ejemplo, podría ayudar a promover la cooperación y el diálogo entre las autoridades judiciales nacionales y los investigadores internacionales.

(c) La organización de las audiencias de víctimas del genocidio tutsi en Ruanda

En Ruanda, el servicio de protección de víctimas y testigos creado por el fiscal general del país constituye una excepción. Antes, los jueces de instrucción o los investigadores de los Estados encargados del caso tenían que desplazarse al lugar de los hechos para identificar a las víctimas y organizar la obtención de su testimonio. Ahora es a través de este servicio como se identifica a las víctimas del genocidio de 1994 y se coordinan las audiencias.

En función de los acuerdos suscritos, los servicios de investigación extranjeros pueden ir acompañados de investigadores locales para garantizar la aplicación del procedimiento ruandés. Estos investigadores, que a menudo son jóvenes, pueden desempeñar un importante papel en el proceso de entrevista, sobre todo porque conocen los códigos culturales del país. Pueden ayudar a transcribir mejor las palabras de la víctima y animarla a hablar.

11. La **cooperación entre los sistemas judiciales europeos** en estos ámbitos también parece fundamental, en particular para la coordinación y puesta en común de la obtención de testimonios, y se estructura en particular a través de Eurojust, la Unidad de Cooperación Judicial de la Unión Europea. **La apertura de expedientes estructurales «a cargo de X»** por varios países europeos es otro ejemplo de las posibilidades de cooperación judicial entre sistemas nacionales. La apertura de este tipo de expedientes, denominados “expedientes proactivos”, permite a los servicios de investigación nacionales recopilar los testimonios de las víctimas sin tener siempre la certeza de poder vincularlas a un autor con nacionalidad de su país. La información recabada en un país puede transmitirse a otros para **optimizar las posibilidades de identificar a los presuntos autores y evitar múltiples audiencias a las víctimas.**

Buenas prácticas: SÍNTESIS

- Prestar atención a la labor de los periodistas y las ONG que participan en la identificación de las víctimas;
- El contexto de seguridad obliga a entrevistar a las víctimas en suelo europeo o en terceros países considerados seguros;
- Utilización de los mecanismos de cooperación internacional con negociaciones destinadas a mejorar su eficacia;
- Reforzar la puesta en común de los testimonios recogidos a través de la cooperación judicial europea.

B. Traumas que repercuten en el testimonio y en el desarrollo de las audiencias

En este tipo de casos, la audiencia de las víctimas tiene sus propias particularidades relacionadas con la naturaleza de los hechos y el momento en que se cometieron, el perfil de las víctimas y la gravedad de sus traumas, todo lo cual debe tenerse en cuenta en relación con los objetivos de la labor de investigación.

Retos

- Garantizar a las víctimas un entorno seguro y empático en el que recordar y expresar lo ocurrido.
- Lograr un equilibrio entre tener en cuenta la gravedad del trauma de la víctima y atender a las necesidades de la investigación.

Buenas prácticas identificadas

- Los ponentes subrayaron **la gravedad de los traumas** sufridos por las víctimas de crímenes de guerra, genocidio y crímenes contra la humanidad. Si la audiencia es de por sí un momento difícil, lo es aún más en este tipo de casos en los que las víctimas se expresan en un contexto que les es ajeno y relatan –a veces por 1ª vez– hechos que pueden haber ocurrido hace años. En estas circunstancias, la audiencia debe ofrecer a la víctima las **mejores condiciones para expresar sus pensamientos y recuerdos**, aunque algunos casos parezcan especialmente complejos (véase el recuadro d). Además de fomentar la confianza y escuchar con empatía, se recomienda dar el tiempo necesario para contar la historia sin interrumpirla antes de hacer preguntas, así como largos descansos. Los **recuerdos traumáticos** suelen ser muy **precisos y cronológicos**, por lo que permitir que la víctima hable sin interrupciones permite al entrevistador respetar el tiempo y el ritmo de la víctima, pero también constituye un **acto de investigación**. Una vez que la víctima ha hablado libremente, se formulan preguntas embudo para valor el carácter delictivo de los actos denunciados.
- El testimonio de la víctima debe registrarse **con la mayor precisión posible**: para ello, el investigador o el juez de instrucción van acompañados de un secretario judicial o de cualquier otro **agente capaz de transcribir** –en estilo directo– lo que se dice, además de un intérprete si es necesario.
- Reducir el número de audiencias** parece ser una buena práctica en general, habida cuenta de los riesgos de reactivación y de las dificultades de acceso a las víctimas que viven en el extranjero. **La filmación de las audiencias** puede ser una opción en este sentido, sobre todo porque permitirá reproducir, ante los tribunales de primera instancia, los silencios, las vacilaciones y las emociones que afloraron durante el testimonio. Sin embargo, dado que la víctima suele ser al mismo tiempo **testigo de los hechos**, algunos casos exigen que se la vuelva a escuchar, en particular para comprobar su versión mediante la repetición, para compararla con declaraciones anteriores o con el acusado.
- Lo ideal sería **ofrecer a las víctimas apoyo psicológico** antes, después e incluso durante la vista. Aunque los servicios judiciales carecen a menudo de recursos para ello, podría preverse la cooperación con asociaciones u ONG.

(d) La dificultad de hablar: el caso de los yazidíes

Los ponentes señalaron que muchas víctimas pueden negarse a hablar. Es el caso de quienes han vivido bajo un régimen dictatorial y pueden seguir teniendo miedo a ser vigilados. Del mismo modo, la gravedad del trauma puede ser un obstáculo para hablar, como ilustra el caso de los yazidíes. Esta minoría religiosa, que vive principalmente en el norte de Irak, ha sido objeto de una persecución sistemática por parte del Estado Islámico, reconocida recientemente como genocidio por las Naciones Unidas. Para muchos yazidíes, la desesperación es tal que el acto de dar su testimonio ante la justicia tiene poco sentido. En estos casos, es necesario (aunque a veces no suficiente) un enfoque estratégico que ordene, por ejemplo, la elección de intérpretes o abogados familiarizados con la víctima, además del entorno seguro y empático necesario.

16. A falta de herramientas altamente eficaces para proteger a las víctimas que acuden a declarar, es importante **no facilitar posibles represalias** contra las víctimas que interponen acciones civiles. Establecer el domicilio de la víctima en el despacho del abogado, o no mencionar las direcciones de correo electrónico en el acta de la vista, son algunas de las mejores prácticas a adoptar en este sentido.
17. Por último, la magnitud y la gravedad de los delitos sufridos por las víctimas también pueden **afectar indirectamente a los jueces de instrucción o a los investigadores encargados del caso**. Ofrecerles la posibilidad de asistencia psicológica permitiría limitar cualquier daño psicológico indirecto y garantizar así unas condiciones de investigación imparciales.

Buenas prácticas: SÍNTESIS

- Condiciones de escucha óptimas para poder expresar un recuerdo traumático, a menudo cronológico;
- Recabar el testimonio de la forma más fidedigna posible;
- Audiencias múltiples únicamente cuando sea necesario;
- Apoyo psicológico ofrecido paralelamente a la audiencia;
- Posibilidad de apoyo psicológico para jueces e investigadores.

Fuente de consulta:

- [Directiva 2012/29 de la Unión Europea](#)



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

En colaboración con:



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