

# DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA INTERVENCIÓN CON VÍCTIMAS DEL TERRORISMO EN EL PROCESO PENAL

## DECALOGUE OF BEST PRACTICES FOR INTERVENTION WITH TERRORISM VICTIMS IN CRIMINAL PROSECUTION PROCEEDINGS

---

Carmen Bernal (1) Olga Cañas (1) Felisa Fernández (1) Lourdes García (1) Carolina Justo (1)  
Marisa Oterino (1) Ángela Padilla (1) Ana Belén Simón (1) María Barros (1) Belén Pulgar (1)

(1) *Ministerio del Interior. Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo.  
Subdirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo.*

---

**Resumen:** Sabemos que la calidad de la intervención social depende en gran medida de abarcar y tener en cuenta todos los sistemas de relación del que la persona forma parte. Asimismo, la experiencia y la práctica nos enseñan a detectar las especificidades de cada área en la que trabajamos, ver sus necesidades y actuar sobre ellas. El trabajo con Víctimas del Terrorismo no está exento de esta especificidad y por ello se programan y desarrollan proyectos basados en la misma.

El equipo de Trabajo Social de la Subdirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo, dependiente de la Dirección General del mismo nombre (Ministerio del Interior) ha elaborado el presente decálogo con la idea principal de compartir con los/as compañeros/as de profesión nuestra experiencia práctica, reflexión realizada en un documento escrito que pueda servir como referencia teórica en la intervención social con Víctimas del Terrorismo. La tarea se ha realizado con la colaboración del resto del personal técnico de la unidad, formado también por una socióloga y una politóloga.

**Palabras Clave:** Víctimas del Terrorismo, Intervención Social, Protocolo de Actuación, Protección, Proceso Penal.

**Abstract:** We know that the quality of a social intervention depends to a large extent on whether it encompasses and takes into consideration all of the relationship systems in which the person takes part. Moreover, experience and practice teach us how to see the specificities of each area of our work, to detect existing needs and to act on them. Working with terrorism victims is no exception, and for this reason projects should be programmed and carried out on the same basis.

The social work staff at the Subdirectorate General of Support for the Victims of Terrorism (attached to the Directorate General of the same name, which in turn is part of the Spanish Ministry of the Interior) has prepared the following Decalogue as a way of sharing with our colleagues our practical experience and reflections in a written document that we hope will be useful as a theoretical reference in social intervention with victims of terrorism. The project was carried out with the collaboration of the rest of the experts on the unit's staff, which also includes a sociologist and a political scientist.

**Key Words:** Victims of Terrorism, Social Intervention, Action Protocol, Protection, Criminal Prosecution.

Recibido: 19.04.2011 | Revisado: 09.07.2012 | Aceptado: 25.07.2012 | Publicado: 01. 09.2012

*Correspondencia:* Carmen Bernal Pérez. Trabajadora Social. Ministerio del Interior. Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo. Subdirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo. C/ Amador de los Ríos, 8. C.P. 28010. Madrid. Fax 91. 5372451. Email: [mcbernal@interior.es](mailto:mcbernal@interior.es). Página web: [www.interior.gob.es](http://www.interior.gob.es)

## 1. INTRODUCCIÓN

En numerosos foros nacionales e internacionales se ha llegado a la conclusión de que hay que establecer de una manera institucional, formal y profesional unos criterios y prácticas que garanticen la recuperación saludable de la víctima.

Aunque durante años se han desarrollado diferentes actuaciones en relación a la intervención con este colectivo, no se dispone de líneas generales consensuadas, por ello, muchos profesionales de diferentes países empiezan a solicitar recomendaciones o principios para una buena práctica.

Con esa intencionalidad se ha elaborado el siguiente decálogo de principios de actuación, con la pretensión de abrir debate y reflexión sobre cuáles podrían ser las ideas básicas o principios comunes que los profesionales especializados deberán tener en cuenta a la hora de planificar actuaciones e intervención. Es decir, elaborar un **decálogo de “buenas prácticas” para la intervención con víctimas del terrorismo**.

- Los países deberán tener en cuenta que un atentado terrorista es un hecho traumático, que experimentan las víctimas y sus allegados más directos, creándoles un sentimiento de gran vulnerabilidad, emergiendo necesidades que deben ser tratadas de forma eficiente y cercana en el tiempo.
- Los Estados se responsabilizarán de la atención y protección de la víctima y sus familiares desde el momento del atentado hasta su reparación en todos los ámbitos. Esto garantiza la protección del Estado hacia las víctimas, evitando el abandono institucional y social que pudiera dar lugar a una victimización secundaria.
- Esta responsabilidad derivará en la creación de un recurso o Unidad de Atención que dependa de la Administración Pública y ofrezca una atención directa a las víctimas y sus familiares, a través de un equipo de atención psicosocial especializado, garantizando actuaciones con un estricto rigor profesional y exclusivamente técnico, favoreciendo el proceso de recuperación.
- Será responsabilidad de dicha unidad, la formulación y puesta en marcha de protocolos de actuación, que aborden desde la atención inmediata en el momento del atentado, hasta la consecución de la integración social normalizada.
- Dar una respuesta global e integral a todas las necesidades derivadas del atentado terrorista es el método o estrategia que debe seguir la Unidad de Atención a Víctimas del Terrorismo, así como la coordinación institucional formal, efectiva y continuada con el resto de entidades intervinientes.
- La humanización y sensibilización hacia la víctima formará parte transversal y universal en todos los profesionales que actúen de forma directa con ellas y en las instituciones de quienes dependan dichos profesionales.
- Cuando se actúe se hará de acuerdo con los siguientes principios: *inmediatez*, interviniendo lo más pronto posible; *proximidad*, actuando lo más cerca posible del lugar, obteniendo información sobre la realidad; *simplicidad*, utilizando métodos sencillos y breves adaptados a la situación de sobrecarga emocional; *unidad*, intervención con un único interlocutor; *resaltar los aspectos positivos previos* sobre su entorno o rol anterior, potenciando así su autoestima y sus estrategias de afrontamiento.

## 2. ACTUACIONES INMEDIATAS TRAS LA COMISIÓN DEL ATENTADO

- 1 Previamente, se formará un Equipo Interdisciplinar de actuación en grandes emergencias. Dicho equipo habrá de incorporar miembros de la Unidad de Atención a Víctimas del Terrorismo.
- 2 El Equipo Interdisciplinar dispondrá de acceso al lugar de los hechos desde el momento en que la seguridad lo permita.
- 3 El equipo especializado designará a un miembro para que sea el que traslade la información a los afectados o allegados de las víctimas (heridos, fallecidos, desaparecidos o secuestrados). Dicha información se comunicará de manera básica, clara y veraz; de este modo se contribuirá a disminuir la tensión de los familiares de las víctimas.
- 4 La Unidad de Atención llevará a cabo la primera recogida de datos personales tanto de los afectados como de sus familiares, facilitando así la elaboración de un listado que será completado y confirmado durante todo el proceso de intervención.
- 5 Será de utilidad para momentos posteriores al proceso penal la elaboración de informes especializados del Equipo Interdisciplinar. De estos informes se podrá dar traslado a los órganos de competencia de los diferentes procedimientos judiciales e indemnizatorios con el fin de ahorrar trámites innecesarios a las víctimas.
- 6 El equipo de profesionales asumirá el papel de recepción y gestión de las emociones y sentimientos de esos momentos. Mostrará la seguridad y soportes emocionales necesarios para paliar la confusión y desorientación que se experimenta. La ubicación física adecuada, la escucha activa, la información clara y directa, y el acogimiento físico son las técnicas adecuadas.
- 7 El equipo de profesionales permanecerá de guardia en los primeros días tras el atentado hasta haber encauzado la situación hacia la normalidad, para ello se dejará a disposición de las víctimas un teléfono “24 horas” que responderá a las demandas de contención y necesidades urgentes de las víctimas.
- 8 Se realizará una gestión de prestaciones básicas de supervivencia para los afectados y sus familiares. Proporcionando alojamiento provisional, manutención y transporte a los afectados. La realización de estas tareas favorece los procesos de normalización y reduce los niveles personales de inseguridad y ansiedad.
- 9 Se recogerán las necesidades y solicitudes de las víctimas y/o sus familiares siendo eficaz y adecuado responder a ellas canalizando y encauzándolas de forma ordenada y limitada en el tiempo.
- 10 Se considera inadecuado e ineficiente en este momento facilitar a las víctimas cualquier información administrativa al margen de lo esencialmente necesario en la emergencia.
- 11 Se instará a las víctimas a que presenten denuncia policial, además de transmitirles la importancia de conservar toda la documentación con respecto a las consecuencias (médicas, sociales, psicológicas, materiales, etc.) que para el afectado o afectados haya tenido el acto.
- 12 Se protegerá al afectado o afectados de una posible victimización cuando sea un portavoz del Equipo Técnico quien transmita la información a los medios de comunicación.

## 3. ACTUACIONES DURANTE LA FASE DE INSTRUCCIÓN

- 13 La información y recopilación de todos los datos relacionados con las víctimas es de especial relevancia para todo el procedimiento judicial hasta el final del mismo.

- 14 La transmisión de información a los afectados y a sus familiares sobre el procedimiento judicial (posibles autores del atentado, fases de instrucción, procedimiento, fecha y lugar de las vistas donde se tomarán las decisiones pertinentes...), evita que se puedan producir dificultades en la resolución final por cuestiones de plazo, además de minorizar las posibles consecuencias psicológicas.
- 15 La aportación de datos sobre las situaciones socioeconómicas, psicológicas y médicas actuales por parte de los distintos agentes intervinientes, clarifica en tiempo real las necesidades de los afectados a raíz de haber sufrido el acto terrorista.
- 16 Para una mejor calidad en la atención integral, los profesionales que han estado encargados de la atención a la víctima (médicos, psicólogos, trabajadores sociales, policías investigadores, etc.) podrán aportar, a petición de la Fiscalía, informes periciales.
- 17 Deberán mantenerse reuniones periódicas entre Fiscalía y Administración para conocer el estado del sumario.
- 18 Las reuniones de los afectados con la Fiscalía hacen disminuir la sensación de desprotección del afectado.
- 19 En esta fase de instrucción serán fundamentales la coordinación y definición de funciones de los principales agentes intervinientes (Centros Hospitalarios, Policía Judicial, Oficina de Apoyo Judicial, Fiscalía, Médicos forenses, Abogacía del Estado, etc.).
- 20 Será de utilidad y de agilización del procedimiento, la reducción de formalismos procedimentales. El Fiscal General de atención a víctimas debe incorporar unas tareas de acercamiento a las víctimas sobre el desarrollo del procedimiento judicial, haciendo el lenguaje jurídico más comprensible para personas que se incorporan a procedimientos penales.

#### **4. CUANDO NO SE CELEBRA VISTA ORAL**

- 21 Es preciso dotar a la Administración de Justicia de los medios necesarios para poder emitir un “informe” que favorezca el derecho de las víctimas a conocer la verdad de las circunstancias de los hechos sufridos y, en el caso de muerte o desaparición, el destino de la persona. Asimismo se reseñará la información más relevante recogida sobre los hechos, así como el motivo de la no celebración de vista oral.

#### **5. ACTUACIONES DURANTE LA FASE DEL JUICIO ORAL**

- 22 Formará parte de la atención integral a las víctimas del terrorismo el desarrollo, por parte de la Unidad de Atención, de un programa de acompañamiento a juicios para las víctimas.
- 23 Se consideran especialmente relevantes la coordinación y la colaboración con los diferentes profesionales que intervienen en el proceso judicial: personal del tribunal competente en materia de terrorismo, abogados, técnicos de las asociaciones de afectados, etc.
- 24 Deberá existir una relación directa con el tribunal que juzgue los actos de terrorismo. Dicho tribunal informará a la Unidad de Atención de la celebración del juicio abierto con la mayor antelación posible.
- 25 El equipo que provea el acompañamiento especializado al juicio contactará con los afectados y les comunicará la celebración del mismo, así como a familiares que puedan estar interesados en la asistencia.

- 26 A la hora de transmitir esta información se debe trasladar siempre a los afectados la voluntad de asistir al juicio, respetando y asegurando al interesado que independientemente de la decisión que adopte, se le mantendrá correctamente informado de la evolución del proceso.
- 27 Se designará un trabajador social para realizar el acompañamiento a la víctima o a sus familiares, que verificará los datos personales, hecho que permitirá la localización de los interesados, así como la existencia del programa de acompañamiento a los juicios.
- 28 El contacto previo a la celebración del juicio se llevará a cabo por la Unidad de Atención. Se iniciará la preparación de afrontamiento de la vista oral, se darán explicaciones acordes con los códigos del afectado de las etapas del proceso judicial, ubicación de las salas, composición del tribunal, imputados, situaciones habituales, etc.
- 29 El acompañamiento a las víctimas al tribunal competente en juzgar actos de terrorismo, para que conozcan el lugar físico, disposición de la sala, implicados en el proceso y composición del tribunal, reduce la percepción del afectado de magnificencia e inalcanzabilidad, tanto de la Institución Judicial como de su procedimiento.
- 30 En las ocasiones en que la víctima o sus familiares comparezcan como testigos del atentado, los profesionales acompañarán en este momento de especial vulnerabilidad. Como parte del protocolo de asistencia a las víctimas, debe ponerse especial énfasis en facilitar la protección de las mismas.
- 31 Se recomienda la preparación específica de los miembros del tribunal evitando, de este modo, una posible victimización en el turno de preguntas a los afectados.
- 32 Deberán existir espacios diferenciados para víctimas e imputados para evitar una posible re-victimización.
- 33 Se considera importante facilitar información regular por parte de Fiscalía y abogados particulares durante los posibles recesos de la vista oral sobre el desarrollo de la sesión, así como de la posible suspensión de la misma.
- 34 Durante el proceso se prestará soporte y apoyo emocional, por medio de la empatía, la asertividad, la escucha activa y el respeto a los silencios.
- 35 La víctima habrá de ser protegida del posible acoso por parte de los medios de comunicación estableciendo, para ello, un protocolo de actuación.
- 36 Un adecuado acompañamiento judicial debe conducir al cierre de un largo proceso victimizatorio.

## **6. ACTUACIONES ANTE LA NOTIFICACIÓN DE LA SENTENCIA E INTERPOSICIÓN DE RECURSOS**

- 37 Tanto la celeridad de los tribunales en dictar sentencia, como la transmisión de la misma al afectado garantiza que disponga de un conocimiento directo, veraz y claro.
- 38 El tribunal competente hará llegar la sentencia tanto a la Unidad de Atención como a los afectados.
- 39 La Unidad de Atención a Víctimas informará de los aspectos más relevantes de la sentencia, telefónica o presencialmente.
- 40 Hasta el momento de la firmeza de la sentencia, y siempre que el afectado lo requiera, se recomienda que el organismo judicial y la Unidad de Atención a Víctimas comuniquen de forma conjunta el contenido de la misma, permitiendo al afectado decidir si desea interponer los recursos procedentes.

- 41 El tribunal competente comunicará la firmeza de la sentencia tanto a la Unidad de Atención como a los afectados.
- 42 La Unidad de Atención informará a los interesados de los posibles derechos que se deriven de la sentencia firme, facilitando la solicitud y tramitación de los posibles resarcimientos económicos.
- 43 Se facilitará la solicitud y tramitación de las indemnizaciones por parte de la Unidad de Atención.
- 44 En el caso de declaración de solvencia por parte del acusado, el organismo competente, a través de sus medios jurídicos, reclamará la cuantía establecida en sentencia en concepto de responsabilidad civil.
- 45 La Unidad de Atención reabrirá de oficio los expedientes ya solicitados facilitando la información del proceso hasta llegar a la resolución administrativa.

El equipo de Trabajo Social de la Subdirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo, dependiente de la Dirección General del mismo nombre (Ministerio del Interior) ha elaborado el presente documento escrito para que pueda servir como referencia teórica en la intervención social con Víctimas del Terrorismo. Esperamos sea de utilidad.

## 7. BIBLIOGRAFÍA

- Equipo de Trabajo Social y colaboradores (2011). *Decálogo de buenas prácticas para la intervención con víctimas del terrorismo en el proceso penal*. Madrid: Subdirección General de Víctimas del Terrorismo del Ministerio del Interior.
- Feudis, C., y Miranda, P. (2011). *Intervención con Víctimas del Terrorismo*. Acta I seminario teórico informativo (pp. 1-4) Madrid. (Seminario que se puede encontrar en la Subdirección General de Víctimas del terrorismo). Madrid: Ministerio del Interior. España.
- Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo. *Boletín Oficial*, de 22 de septiembre de 2011, 229, 100566-100592.