



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

Pauline Jarroux,

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

### Ficha n°1: **Identificar a las víctimas**

En las últimas décadas, las víctimas han gozado de un mayor reconocimiento en los ordenamientos jurídicos de los países europeos y sus derechos se tiene 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 identificación 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**

- Aplicar procedimientos de identificación fiables y rápidos en un gran número de víctimas;
- Organizar la información para los familiares de forma coherente y cuidadosa;
- Garantizar la coordinación entre los servicios y entre las prácticas de los distintos profesionales.

## 1. La labor de identificar a las víctimas

### A. Fuera del procedimiento judicial

En algunos casos, la labor de identificar a las víctimas comienza antes de que el caso llegue a los tribunales, o independientemente de cualquier procedimiento judicial. En este caso, los denunciantes, las asociaciones de consumidores (sobre todo en el caso de los escándalos sanitarios), las comisiones de investigación, los medios de comunicación, las asociaciones de víctimas y los grupos de apoyo a las víctimas desempeñan un papel fundamental en la información y registro de las víctimas.

#### Retos

- Identificar a las víctimas potenciales cuando han pasado años o incluso décadas desde la comisión de los hechos;
- Garantizar los derechos de las víctimas y los mecanismos de reparación a pesar de la ausencia, en algunos casos, de procedimientos penales.

#### Buenas prácticas identificadas

1. Los ponentes reiteraron la necesidad de **utilizar los numerosos medios de comunicación** disponibles para difundir la información lo más ampliamente posible (ya se trate de la apertura de una investigación judicial, la existencia de una comisión de investigación, la peligrosidad de un determinado dispositivo médico, etc.) y de limitar al máximo la **circulación de informaciones falsas** para evitar, en particular, un posible frenesí mediático. Si después el caso se remite a los tribunales, se plantea la cuestión de quién –dentro o fuera del sistema judicial– debe tomar la iniciativa en esta labor de comunicación.
2. En los casos en que se identifique a las víctimas fuera de los procedimientos judiciales, parece necesario crear una **ventanilla única de información** (como un número de teléfono único o una web oficial). Las asociaciones de víctimas o las organizaciones de apoyo a las víctimas pueden desempeñar un valioso papel de intermediación.
3. En los casos en que sea imposible emprender acciones legales (en particular para delitos que hayan prescrito), pueden ofrecerse a las víctimas **sistemas alternativos de reparación** –como la justicia restaurativa–, que suelen ser más aceptables para ellas si han participado en las conversaciones.

#### Buenas prácticas: SÍNTESIS

- Una comunicación eficaz a través de los múltiples medios disponibles;
- Una ventanilla única de información;
- Sistemas alternativos de reparación.

## B. Dentro del procedimiento judicial

Los recientes casos atípicos que han sacudido Europa (atentados, catástrofes industriales o sanitarias, accidentes masivos, etc.) han planteado una serie de retos en materia de identificación de las víctimas, debido al gran número de víctimas (heridos y fallecidos) que hay que identificar y a la coordinación entre servicios para garantizar una acción coherente.

### Retos

- Identificar a las víctimas fallecidas en un plazo razonable para las familias;
- Empezar cuanto antes a hacer balance de las víctimas heridas (física y psicológicamente);
- Centralizar la información para que esté disponible en tiempo real y coordinar la actuación de los distintos profesionales.

### Buenas prácticas identificadas:

#### Identificar a las víctimas heridas y fallecidas

4. En el caso de las **víctimas fallecidas**, los ponentes reiteraron la necesidad de aplicar **protocolos fiables de identificación** para evitar cualquier error. **El protocolo IVC de la Interpol** es la referencia en este ámbito, aunque la urgencia puede obligar a elegir entre las distintas técnicas de identificación disponibles (en caso de heridas por arma de fuego, se puede considerar la identificación visual mediante fotografía; se puede dar prioridad a los datos de ADN frente a los datos dentales; se pueden simplificar los formularios de recogida de datos *ante mortem*, etc.).
5. **Las prácticas en materia de autopsias varían** en función de la situación y de las opciones técnicas adoptadas por las autoridades judiciales. En algunos casos (los atentados de noviembre de 2015 y julio de 2016 en Francia; el accidente del vuelo MH17 en el caso de las autoridades neerlandesas), se decidió reservar las autopsias para algunos casos concretos (cuando el examen externo no permitía determinar las causas de la muerte; para los cadáveres no identificados; cuando la víctima había fallecido en el hospital, etc.). No obstante, todos los cadáveres habían sido escaneados previamente. De hecho, **reducir el número de autopsias** ahorra tiempo y permite devolver los cuerpos a las familias con mayor rapidez, aunque ello implique hacer concesiones en las demás técnicas de identificación utilizadas normalmente en los procedimientos penales. En todos los casos, **las familias deben ser informadas de los protocolos elegidos** y de lo que implican: más tiempo antes de la restitución de los cuerpos, posible extracción de órganos, etc. (véase el recuadro a).
6. En lo que respecta a las **víctimas heridas física y/o psicológicamente** y fallecidas, los **sistemas de información digital** creados por varios países para el registro y seguimiento de las víctimas, por ejemplo el sistema SINUS (*Système d'Information Numérique Standardisé*) en Francia y el BITS (*Belgian Incident Tracking System*) en Bélgica son herramientas valiosas, aunque a veces haya que adaptarlas (véase el recuadro b).

### **(a) La gestión de las autopsias en el atentado del 14 de julio de 2016 en Niza (Francia)**

La noche del 14 de julio de 2016, fiesta nacional en Francia, un camión arrolló a una multitud congregada junto a la playa de Niza, matando a 86 personas. El protocolo establecido por los jueces al frente de la investigación y el equipo del Instituto de Medicina Legal (IML) de Niza para la gestión de las autopsias estipulaba que estas solo debían realizarse en determinados casos (dificultad para determinar la causa de la muerte; sospecha de herida de bala; muerte tras intervención médica). Este fue el caso de 14 cadáveres, entre ellos los de 4 niños.

Sin embargo, algunas familias no supieron hasta mucho después que se había practicado una autopsia al cuerpo de su ser querido.

Es más, mientras que para los atentados de enero y noviembre de 2015, los forenses del IML de París tomaron muestras de órganos, los de Niza tomaron órganos enteros, lo que los jueces desconocían.

Varios años después, este asunto sigue causando gran sufrimiento y suscitando muchas preguntas entre las familias afectadas.

### **(b) El sistema SINUS en los atentados de noviembre de 2015 en Francia**

La noche del 13 de noviembre de 2015 se cometieron varios atentados casi simultáneamente en París y Saint-Denis.

Se activó el sistema SINUS y, al momento de ser atendidas por los servicios de emergencia, a las víctimas heridas y fallecidas se les puso una pulsera con un código de barras (con pegatinas para las pertenencias de la víctima). El número de identificación SINUS lleva asociado un formulario con los datos personales y médicos de la persona.

Aunque la pulsera está diseñada para resistir el calor, las numerosas manchas de sangre causadas por las heridas de las víctimas pudieron haber hecho ilegibles algunas de las inscripciones.

Además, la información contenida en las fichas no permitía distinguir entre las ocho escenas del crimen diferentes, lo que complicó aún más la tarea de identificación de las víctimas.

7. Deben asignarse investigadores a los hospitales para **identificar a las víctimas inconscientes**, para evitar que las familias tengan que buscar por sí mismas a sus seres queridos.
8. También se recalcó que en los llamados **«escenarios abiertos»**, es decir, cuando no existe una única circunstancia de tiempo y lugar, y/o cuando el perímetro de comisión de los hechos no está claramente determinado (en determinados casos de salud pública, como el «dieselgate»), **la labor de identificar a las víctimas es larga y compleja**. Además del gran número de víctimas potenciales, también puede haber cuestiones jurídicas que afecten al reconocimiento de la condición de víctima. En tales casos, puede corresponder a las víctimas

declararse ante los tribunales, lo que requiere mecanismos de comunicación específicos (véase el punto 1).

### Buenas prácticas: SÍNTESIS

- Protocolos fiables para identificar a las víctimas fallecidas;
- Criterios claros de selección para las autopsias y explicaciones a las familias;
- Sistemas de información digital eficientes para identificar y registrar a las víctimas heridas y fallecidas;
- Investigadores que identifiquen a las víctimas inconscientes;
- Comunicación eficaz a través de los numerosos medios de comunicación disponibles.

### Gestión de la información entre profesionales y coordinación de servicios

9. Para limitar el **impacto emocional en los expertos** y los equipos de identificación, los módulos *ante mortem* y *post mortem* pueden estar a cargo de equipos diferentes. En todos los casos, los informes deben ser **doble o incluso triplemente comprobados**.
10. **La comisión de identificación de víctimas** para cotejar los datos *ante mortem* y *post mortem* puede funcionar sobre la marcha, a medida que se lleven a cabo las tareas de identificación y autopsia, con el fin de aumentar la rapidez.
11. En los casos que impliquen a un gran número de víctimas, que pueden haber sido identificadas a lo largo de varios meses o años, sería conveniente **establecer una lista informatizada única de víctimas**, compartida entre los profesionales y en todo el sistema de justicia penal. Compartir esta lista con las **asociaciones o los servicios de apoyo a las víctimas** también les permite desempeñar un papel proactivo en la ayuda y el apoyo a las víctimas y a los afectados.
12. Las **unidades de crisis** activadas tras el suceso pueden organizarse, a modo de cuartel general, en **talleres temáticos** (medicina legal, telefonía, cooperación internacional, etc.), uno de ellos dedicado a las víctimas, con el fin de facilitar la centralización de la información. Los servicios policiales pueden organizarse de forma similar, con una unidad de víctimas (véase el punto 14).

### Buenas prácticas: SÍNTESIS

- Una división adecuada del trabajo entre los equipos de identificación *ante mortem* y *post mortem*, además de recursos de verificación;
- Una comisión de identificación que se reúna sobre la marcha;
- Una lista informatizada única de víctimas compartida entre los profesionales (incluidos los servicios de apoyo a las víctimas);
- Una unidad de crisis organizada en talleres, uno de los cuales dedicado a las víctimas.

## 2. Información a las víctimas y comunicación de fallecimientos

En un momento en el que las familias de las víctimas esperan una información rápida y fiable, y en un contexto en el que los medios de comunicación y las redes sociales son una fuente paralela de información a veces errónea, resulta primordial gestionar la información y su contenido de cara a los familiares.

### Retos

- Gestionar las contradicciones entre la necesidad de información rápida de las familias y la necesidad de información fiable de los investigadores;
- Garantizar que profesionales formados estén en contacto con las víctimas para evitar un trauma añadido.

### Buenas prácticas identificadas

13. Los ponentes del seminario destacaron la importancia de **reservar lugares y profesionales dedicados a las familias** y allegados de las víctimas inmediatamente después de un suceso. Además de un **número de emergencia único**, las **unidades de acogida y apoyo** a las víctimas pueden proporcionar a las familias información inicial y acceso a servicios psicológicos básicos. Hay que elegir bien el lugar, el cual debe tener capacidad suficiente para atender a las familias y tener en cuenta su duelo.
14. La creación de **unidades de víctimas** o la designación de **fiscales de referencia** para las víctimas dentro de las fiscalías es una práctica recomendable, ya que los allegados y las familias pueden contar con un **punto de contacto identificado y formado** que puede facilitarles información actualizada (en particular en materia de identificación), evitando la dispersión de la información y permitiendo que los demás profesionales puedan concentrarse en la investigación. Los **servicios policiales** pueden organizarse de la misma manera, con servicios o profesionales dedicados a las víctimas para cuestiones como las entrevistas con las familias, la gestión de los precintos, etc. Este papel de intermediario puede organizarse **al margen de la fiscalía**: en Bélgica, las *Judicial Victims Support Unit* tienen el mismo nivel de acceso al expediente judicial y actúan como intermediarios entre las víctimas y los jueces. Las **asociaciones de víctimas autorizadas**, contactadas por el fiscal o cualquier otro actor judicial, también pueden desempeñar un papel clave.
15. Del mismo modo, un servicio integrado por profesionales formados debería encargarse de **comunicar las defunciones**.
16. Además de fluida, **la información facilitada a las familias debe ser transparente**. Hay que tener en cuenta que los familiares y allegados pueden tener acceso a la información, especialmente a través de los medios de comunicación o de fuentes abiertas. La **explicación**, por parte de profesionales formados, de los actos forenses practicados o del procedimiento de identificación de los restos humanos debe primar sobre la anticipación del sufrimiento o frustración que ello les pueda provocar.
17. El recogimiento ante los cuerpos en los **institutos forenses** es una gran fuente de estrés y ansiedad en las familias, pues puede estar marcado por la frialdad de los protocolos, a veces agravada por la desorganización de los servicios debido a la repentina afluencia de personas.

Reforzar los equipos y **nombrar uno o varios psicólogos** puede contribuir a mitigar las quejas, junto con explicaciones más exhaustivas y **más tiempo para el recogimiento**.

18. Del mismo modo, la **gestión de los efectos personales** puede considerarse un **reflejo del respeto con el que se tratan los cuerpos** (véase el recuadro c). Deben devolverse rápidamente tras el suceso, después de haber pedido a las familias que los recojan «tal cual», o después de haberlos limpiado.

**(c) El caso de la devolución por las autoridades judiciales neerlandesas de efectos personales a los familiares de las víctimas del vuelo MH17**

Con casi 200 víctimas neerlandesas de las 298 que murieron, el accidente del vuelo MH17 es la mayor investigación criminal llevada a cabo en los Países Bajos.

Se desplegaron importantes recursos para identificar a las víctimas fallecidas e informar a sus familiares, como demuestra la cuestión de la devolución de los efectos personales.

Para explicar la posible dilación del procedimiento de devolución, se publicó en la web de la investigación destinada a las familias un protocolo para los familiares, que incluía un vídeo explicativo del proceso de limpieza.

Se creó un catálogo digital con fotografías de todos los objetos recuperados. Para garantizar que los objetos se devolvían a las personas adecuadas y evitar cualquier disputa intrafamiliar, cada solicitud de devolución debía ir acompañada de una declaración de herederos.

En caso de litigio, se designó a un agente de policía para intentar llegar a un acuerdo entre las partes.

**Buenas prácticas: SÍNTESIS**

- Instalaciones y profesionales dedicados a las familias;
- Unidades de víctimas o fiscales de referencia en las fiscalías;
- Un servicio profesional de notificación de fallecimientos;
- Información clara y transparente a las familias;
- Prácticas más respetuosas con el duelo de las familias en los institutos forenses;
- Atención especial a la gestión de los efectos personales de las víctimas.

**Fuentes de consulta:**

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



**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.*