



## UNIÓN EUROPEA

EL PARLAMENTO EUROPEO

EL CONSEJO

Bruselas, 27 de mayo de 2026  
(OR. en)

2023/0250(COD)

PE-CONS 11/26

JAI 223  
COPEN 53  
DROIPEN 32  
FREMP 62  
SOC 91  
CODEC 286

### ACTOS LEGISLATIVOS Y OTROS INSTRUMENTOS

Asunto: DIRECTIVA DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO por la que se modifica 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 Consejo

**DIRECTIVA (UE) 2026/...**  
**DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**

de ...

**por la que se modifica 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 Consejo**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 82, apartado 2, letra c),

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo<sup>1</sup>,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario<sup>2</sup>,

---

<sup>1</sup> DO C, C/2024/1592, 5.3.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/1592/oj>.

<sup>2</sup> Posición del Parlamento Europeo de 21 de mayo de 2026 (pendiente de publicación en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de ...

Considerando lo siguiente:

- (1) Para garantizar que las víctimas de delitos reciban información, apoyo y protección adecuados y puedan participar en los procesos penales, la Unión ha adoptado la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>3</sup>.
- (2) En su documento de trabajo, de 28 de junio de 2022, sobre la evaluación de la Directiva 2012/29/UE, la Comisión concluyó que, aunque la Directiva 2012/29/UE ha aportado en líneas generales los beneficios esperados y ha tenido un efecto positivo en los derechos de las víctimas, persisten problemas específicos relacionados con los derechos que la Directiva confiere a las víctimas. Las deficiencias identificadas incluyen la insuficiente capacidad para acceder a la información, para acceder al apoyo y a la protección de acuerdo con las necesidades individuales de cada víctima, para participar en los procesos penales o para obtener una decisión relativa a la indemnización por parte del infractor en el curso del proceso penal. La presente revisión de la Directiva 2012/29/UE tiene por objeto responder a las deficiencias identificadas en esa evaluación y en numerosas consultas.
- (3) Las víctimas que sufren discriminación interseccional corren un mayor riesgo de sufrir daños por victimización secundaria o reiterada. Por consiguiente, es importante que a la hora de aplicar la Directiva 2012/29/UE los Estados miembros aborden las necesidades específicas de las víctimas afectadas por una discriminación interseccional.

---

<sup>3</sup> 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 (DO L 315 de 14.11.2012, p. 57, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2012/29/oj>).

- (4) Con el fin de garantizar unos canales de comunicación integrales que tengan en cuenta la complejidad de las necesidades de las víctimas en relación con su derecho de acceso a la información, todas las víctimas, independientemente del lugar de la Unión y de las circunstancias en que se haya cometido el delito, deben poder acceder a líneas de ayuda a las víctimas a través del número de teléfono único para toda la Unión 116 006. La introducción de dicho número de teléfono único para toda la Unión debe entenderse sin perjuicio de los números de teléfono nacionales existentes, incluidos los números de líneas de ayuda gestionadas por organizaciones no gubernamentales. Además del acceso por teléfono, las líneas de ayuda a las víctimas deben hacerse accesibles a través de otras tecnologías de la información y las comunicaciones, incluidas las aplicaciones en línea y los sitios web. Tales servicios también pueden hacerse accesibles a través de chats. La información proporcionada en los sitios web también debe incluir la información especificada en la presente Directiva acerca de la concienciación y la comunicación de los derechos de las víctimas, lo que racionalizaría la información que se proporciona en los sitios web y evitaría la duplicación de sitios web que contengan información sobre los derechos de las víctimas. Mediante las líneas de ayuda, las víctimas deben poder obtener información sobre sus derechos, recibir apoyo emocional y ser derivadas a la policía u otros servicios, incluidas otras líneas de ayuda especializadas, en caso necesario. El apoyo emocional puede entenderse como un enfoque empático hacia las víctimas para que estas puedan sentirse aceptadas y seguras y expresarse libremente. Las líneas de ayuda también deben derivar a las víctimas a otras líneas de ayuda especializadas a que se refiere la Decisión 2007/116/CE de la Comisión<sup>4</sup>, como los números armonizados relacionados con la línea de ayuda a la infancia (116 111), la línea directa para los menores desaparecidos (116 000) y la línea de ayuda a las víctimas de violencia contra las mujeres (116 016).

---

<sup>4</sup> Decisión 2007/116/CE de la Comisión, de 15 de febrero de 2007, relativa a la reserva del rango de numeración nacional que comienza por «116» como números armonizados para los servicios armonizados de valor social (DO L 49 de 17.2.2007, p. 30, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2007/116\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2007/116(1)/oj)).

Los servicios prestados por las líneas de ayuda deben estar disponibles en la lengua o lenguas oficiales del Estado miembro, según determine el Derecho nacional. En el caso de los servicios prestados por líneas de ayuda, los Estados miembros deben esforzarse por garantizar la prestación de esos servicios en al menos otra lengua ampliamente comprendida en el Estado miembro de que se trate. En tal caso, corresponde al Estado miembro decidir, sobre la base de criterios objetivos, qué lengua adicional debe seleccionar. Una lengua ampliamente comprendida es una lengua que se utiliza en el Estado miembro además de la lengua o lenguas oficiales y que cabe razonablemente esperar que la víctima comprenda. Una lengua ampliamente comprendida podría ser, por ejemplo, una lengua minoritaria en un Estado miembro, la lengua de una población especialmente vulnerable o una lengua ampliamente utilizada a escala internacional. Los Estados miembros deben garantizar que los servicios prestados por las líneas de ayuda que proporcionen a las víctimas la información especificada en la presente Directiva o que las deriven a los servicios pertinentes o a líneas de ayuda especializadas mediante las tecnologías de la información y las comunicaciones se presten en una lengua que las víctimas puedan comprender, siempre que esto sea al menos posible a través de las tecnologías de traducción e interpretación. Las líneas de ayuda deben funcionar de forma segura, garantizando que la información, y en particular los datos, no se intercambien de manera que se permita el acceso sin una autorización adecuada. Sin perjuicio de los procedimientos nacionales, es importante que se apliquen las medidas de seguridad adecuadas para impedir cualquier acceso no autorizado. Es importante que las líneas de ayuda sean accesibles no solo a través de llamadas nacionales por medio del número de teléfono único para toda la Unión 116 006, sino también que pueda llamarse a ellas desde otro Estado miembro, en particular por parte de víctimas que hayan sufrido daños en un Estado miembro distinto de su Estado miembro de residencia.

Esto debe garantizarse, por ejemplo, proporcionando un número adicional al que se pueda llamar desde otro Estado miembro para conectar a la víctima con la línea de ayuda a la que la víctima necesita acceder para solicitar la asistencia pertinente. Los Estados miembros deben garantizar que el apoyo prestado a través de las líneas de ayuda se entienda sin perjuicio del derecho de las víctimas a recibir información sobre sus derechos y sobre su causa y a comunicarse con las autoridades competentes y con servicios de apoyo general o especializado a las víctimas a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones adecuadas. Las líneas de ayuda deben ser gestionadas por personas adecuadamente formadas, incluidos los voluntarios, en aras de garantizar un servicio de alto nivel y sensible con las víctimas, de conformidad con las normas existentes de apoyo de calidad. Las líneas de ayuda deben gestionarse con arreglo a las normas generales establecidas en la Directiva 2012/29/UE, en su versión modificada por la presente Directiva, para los servicios de apoyo a las víctimas y deben funcionar en interés de las víctimas y deben ser confidenciales y gratuitas.

- (5) La denuncia de delitos en la Unión debe mejorarse para luchar contra la impunidad, evitar la victimización reiterada y garantizar unas sociedades más seguras. En ocasiones, las víctimas no son conscientes de que son víctimas de un delito aunque todavía estén sufriendo daños, como es el caso de las víctimas de la ciberdelincuencia. Es necesario luchar contra la indiferencia pública ante la delincuencia incrementando la concienciación pública, prestando asistencia a las víctimas, reduciendo los obstáculos para denunciar un delito y creando entornos más seguros para que las víctimas denuncien los delitos. Esto es especialmente pertinente en el caso de las víctimas que tienen menos probabilidades de denunciar un delito, que suelen ser las más necesitadas de protección. Para hacer frente a la infradenuncia, también es importante facilitar la denuncia ante las autoridades competentes por parte de aquellas personas que saben o sospechan de buena fe que se ha cometido una infracción penal.
- (6) Si las infracciones penales no se denuncian o se infradenuncian, toda la Unión se ve afectada y se obstaculiza el buen funcionamiento del espacio europeo de libertad, seguridad y justicia. El procedimiento de denuncia de infracciones penales incluye varias etapas especificadas en las normas procesales aplicables establecidas en el Derecho nacional. Esas etapas incluyen, cuando sea pertinente y aplicable, la presentación de una denuncia o la actuación de oficio por parte de las autoridades competentes. El procedimiento de denuncia de infracciones penales debe hacerse más eficaz de cara a mejorar la prevención de los delitos y funcionar como una medida de disuasión frente a posibles infractores. Por tanto, debe modificarse la Directiva 2012/29/UE a fin de facilitar la denuncia de infracciones penales mediante tecnologías de la información y las comunicaciones de fácil acceso y uso.

- (7) Al objeto de garantizar a las víctimas un acceso efectivo a la justicia, los Estados miembros deben establecer canales gratuitos, accesibles, fáciles de usar, seguros y rápidamente disponibles para denunciar infracciones penales. La denuncia de infracciones penales en persona podría considerarse más adecuada, entre otras situaciones, en casos urgentes, como aquellos que impliquen una amenaza inminente, o en los que sea necesario un seguimiento inmediato o sea necesario obtener pruebas sin demora, o cuando sea necesario el contacto personal en aras de garantizar la eficacia de la investigación penal. La denuncia de infracciones penales mediante las tecnologías de la información y las comunicaciones podría considerarse adecuada para determinados casos no urgentes e infracciones penales no violentas, entre otros. Los casos violentos incluyen los casos de violencia física o psicológica. Al determinar la disponibilidad de dicha denuncia, los Estados miembros deben considerar el interés superior de la víctima, teniendo en cuenta si la denuncia en línea garantizaría la verificación, evaluación o tramitación oportunas de la denuncia por parte de la autoridad competente, si la denuncia en línea crearía un riesgo de pérdida o deterioro de las pruebas, y si una toma de declaración tardía o inadecuada de la víctima afectaría negativamente a la causa.

- (8) Los Estados miembros deben facilitar la denuncia por terceros. La denuncia por terceros puede constituir una alternativa a la denuncia directa ante las autoridades competentes y permite a las víctimas informar, de buena fe, sobre una infracción penal a un tercero con la formación adecuada, como una organización de la sociedad civil o una organización no gubernamental. El tercero informa a continuación, con el consentimiento de la víctima cuando sea posible, a las autoridades competentes. La denuncia por terceros puede facilitar el acceso de las víctimas a la justicia en circunstancias particulares, como cuando temen repercusiones. También ayuda a abordar la infradenuncia de delitos. Los Estados miembros pueden apoyar y facilitar la denuncia por terceros mediante el impulso a una cooperación y un diálogo más estrechos entre las autoridades competentes y las organizaciones de la sociedad civil que puedan recibir información de las víctimas en relación con infracciones penales. Dicha cooperación y dicho diálogo pueden permitir a las autoridades tener una comprensión precisa de la incidencia a nivel local o social de los delitos. La denuncia por terceros se entiende sin perjuicio de las normas procesales nacionales relativas a la formalización de la denuncia y la presentación de pruebas. Esta denuncia es una cuestión diferente de las terceras partes que representan a las víctimas en los procesos penales y se entiende sin perjuicio de las normas aplicables en los Estados miembros en relación con el procedimiento necesario para que una autoridad competente decida si inicia formalmente una investigación en un caso determinado.

- (9) Las medidas adoptadas para proteger a las víctimas antes de que se informe al infractor de que se ha denunciado una infracción penal se entienden sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 3 y 6 de la Directiva 2012/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>5</sup>.
- (10) Los Estados miembros deben garantizar que las personas cuya libertad se encuentre restringida puedan denunciar eficazmente una infracción penal cometida en instalaciones como las instituciones de salud mental y asistencia social, en los centros de acogimiento residencial de menores y residencias para personas mayores, así como en cualesquiera otras instalaciones cerradas públicas o privadas bajo el control de una autoridad judicial, administrativa o pública de otro tipo, o en cualesquiera instituciones privadas de las que no se permita salir a dichas personas o no estén en condiciones de salir a voluntad.

---

<sup>5</sup> Directiva 2012/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales (DO L 142 de 1.6.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2012/13/oj>).

- (11) Es importante que todos los Estados miembros desarrollen mecanismos más eficaces para dirigirse a las víctimas de delitos no denunciados. La magnitud del problema de los delitos no denunciados es considerable. La encuesta de 2021 de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea titulada «Delitos, Seguridad y Derechos de las Víctimas» concluyó que, en la mayoría de los casos, las víctimas no denuncian los delitos. Esta situación es especialmente preocupante en relación con determinados tipos de delitos, como la violencia doméstica, y determinadas categorías de víctimas, en particular las más vulnerables. Con el fin de hacer frente a la infradenuncia, debe alentarse a los Estados miembros a que intercambien las mejores prácticas y estudien medidas innovadoras destinadas a aumentar las denuncias de delitos. A este respecto, algunos Estados miembros han aplicado políticas basadas en el enfoque de «libre entrada, libre salida», que permite a las personas denunciar un delito ante las autoridades competentes con independencia de su estatuto de residencia o sin temor a repercusiones en caso de que se revele su situación irregular. Las autoridades competentes deben cumplir las normas de la Unión aplicables en materia de protección de datos, en particular el principio de que los datos personales no deben tratarse para un fin distinto de aquel para el que se recogieron, a menos que exista una base jurídica en virtud del Derecho de la Unión o nacional y cuando el tratamiento para ese otro fin sea necesario y proporcionado en una sociedad democrática. En función de la finalidad del tratamiento, las autoridades competentes deben aplicar el marco adecuado de protección de datos, incluso cuando los datos personales se transmitan entre diferentes autoridades.
- (12) Los Estados miembros deben garantizar que se registre debidamente la notificación a las víctimas de su derecho a recibir información sobre el proceso penal y la solicitud de las víctimas de recibir dicha información.

- (13) Debe disponerse de servicios de apoyo específico e integrado para una amplia gama de víctimas con necesidades específicas. Entre tales víctimas pueden encontrarse no solo las víctimas de violencia sexual y las víctimas de violencia de género, incluidas la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, sino también las víctimas de la trata de seres humanos, las víctimas de delincuencia organizada, las víctimas con discapacidad, las víctimas de la explotación, las víctimas de delitos de odio, las víctimas del terrorismo, las víctimas de torturas, las víctimas de desapariciones forzadas y las víctimas de genocidio, crímenes de lesa humanidad, crímenes de guerra o los crímenes de agresión tal como se describen en los artículos 6, 7, 8, y 8 *bis* del Estatuto de la Corte Penal Internacional. Como parte de la respuesta específica e integrada a las víctimas de violencia sexual, los servicios de salud sexual y reproductiva pueden incluir, cuando estén disponibles legalmente en un determinado Estado miembro de conformidad con el Derecho nacional, incluidas las leyes y disposiciones constitucionales, anticonceptivos de emergencia, tratamiento profiláctico tras la exposición, pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual y acceso al aborto. Esto debe llevarse a cabo respetando plenamente las responsabilidades de los Estados miembros por lo que respecta a la definición de su política de salud, así como a la organización y prestación de servicios sanitarios y atención médica, de conformidad con el artículo 168, apartado 7, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE).
- (14) Los servicios de apoyo general son servicios establecidos para apoyar a todas las víctimas de delitos. Los servicios de apoyo especializado son servicios adaptados a grupos específicos de víctimas o son un tipo específico de servicio. Tales servicios de apoyo especializado pueden prestarse a grupos particulares de víctimas, por ejemplo, en función del tipo de delito de que fueran víctimas o de las características personales de la víctima.

- (15) Los servicios de apoyo general y especializado deben ser de fácil acceso para las víctimas de forma no discriminatoria antes, durante y a lo largo de un período adecuado después del proceso penal. Los Estados miembros deben garantizar que la distribución geográfica de los servicios a las víctimas sea suficiente, por ejemplo, que existan servicios en las zonas rurales, remotas y escasamente pobladas, teniendo en cuenta la geografía y la composición demográfica del Estado miembro de que se trate, que los horarios de apertura sean adecuados y que los servicios se presten a través de múltiples canales. Los servicios de apoyo general y especializado deben coordinarse, en particular mediante derivaciones en función de las necesidades específicas de las víctimas, y han de ser gratuitos y ser confidenciales, incluido siendo protegidos adecuadamente frente a revelaciones indebidas.
- (16) En tiempos de crisis, podría ser especialmente necesario garantizar que las víctimas de delitos tengan acceso a servicios de apoyo en función de sus necesidades individuales. Debido a la crisis, podría resultar difícil para los Estados miembros garantizar el pleno funcionamiento de todos los servicios que normalmente se prestan a las víctimas. En caso de crisis, es importante que los Estados miembros garanticen que se atiendan al menos las necesidades básicas individuales de las víctimas. Tales necesidades básicas individuales podrían incluir cuidados de emergencia, refugios y medidas de protección física y apoyo psicológico.
- (17) Las víctimas que lo necesiten deben disponer de apoyo psicológico adicional durante el tiempo que sea necesario, con arreglo a sus necesidades individuales, cuando una evaluación individual en virtud de la presente Directiva haya identificado la necesidad especial de apoyo psicológico.

- (18) Para evitar las graves consecuencias de la victimización a una edad temprana, que podrían afectar negativamente a toda la vida de una víctima, es fundamental garantizar que todas las víctimas menores de edad, incluidos los menores que hayan sufrido daños a consecuencia de presenciar un delito, reciban el máximo nivel de apoyo y protección. Todas las autoridades competentes deben adoptar un enfoque adaptado a los menores. Además, es importante que las víctimas menores de edad más vulnerables, en función de sus necesidades individuales, se beneficien de servicios de apoyo y protección específicos e integrados que incluyan el enfoque coordinado y cooperativo de las autoridades judiciales y los servicios sociales. Sin perjuicio de los sistemas nacionales de apoyo existentes, se anima a los Estados miembros a prestar dichos servicios de apoyo y protección dentro de las mismas dependencias, cuando esto pudiera mejorar la accesibilidad, la coordinación y el bienestar general del menor.
- (19) La participación en juicios puede ser una experiencia emocionalmente difícil y complicada para las víctimas. Por lo tanto, es importante que las víctimas que estén presentes en las dependencias judiciales reciban asistencia y puedan participar activamente en el proceso penal, de conformidad con su estatuto en él. Por este motivo, todas las víctimas que necesiten información y apoyo emocional en las dependencias judiciales en las que tenga lugar el proceso penal, en particular las víctimas de delitos graves, deben recibir información práctica sobre los aspectos organizativos de los procedimientos judiciales penales, así como apoyo emocional. El apoyo emocional puede ser ofrecido, por ejemplo, por el personal judicial, los voluntarios formados, los servicios de apoyo a las víctimas o las autoridades competentes, según determinen los Estados miembros. Tal asistencia no requiere la creación de instalaciones adicionales ni la presencia permanente de servicios de apoyo a las víctimas en las dependencias judiciales.

- (20) Todas las víctimas en la Unión, de conformidad con su estatuto en el proceso penal, deben ser informadas de las decisiones dictadas durante el procedimiento judicial que les afecten directamente. Dichas decisiones deben incluir, como mínimo, las decisiones sobre la interpretación y la traducción durante las audiencias y las decisiones sobre las medidas especiales de protección a disposición de las víctimas con necesidades especiales de protección. Las víctimas también deben tener derecho a solicitar la revisión de las decisiones sobre su derecho a interpretación y la traducción, su derecho a ser oídas y su derecho a asistencia jurídica gratuita, cuando dichas decisiones se dicten durante las audiencias. El derecho a solicitar la revisión debe ejercerse de conformidad con los procedimientos del Derecho nacional y el estatuto de la víctima en el proceso penal. Dicho derecho no obliga a los Estados miembros a establecer un mecanismo o procedimiento distinto o nuevo en el que pueda impugnarse la decisión, si ya existe tal mecanismo o procedimiento, y no debe prolongar injustificadamente el proceso penal ni suspenderlo. Debe ser posible revisar una decisión dentro de la misma instancia, posiblemente por la misma autoridad. También debe ser posible realizar la revisión oralmente durante el procedimiento judicial, respetando de forma debida el derecho de la víctima a la traducción e interpretación.

- (21) Los Estados miembros deben garantizar que los datos personales relativos al lugar de residencia u otros datos de contacto equivalentes de la víctima no se comuniquen al infractor. En los casos excepcionales en los que dichos datos deban proporcionarse al infractor, la autoridad competente, al evaluar si es necesario revelar dichos datos, debe tener en cuenta el ejercicio de los derechos de defensa, con el debido respeto al artículo 7 de la Directiva 2012/13/UE, a fin de evitar perjudicar los derechos de defensa y cualquier interés legítimo en la revelación que pudiera compensar con creces el derecho de la víctima a la protección de los datos personales. En casos excepcionales, cuando sea necesario revelar dichos datos, es importante que las autoridades competentes consideren la posibilidad de adoptar medidas de protección adecuadas para mitigar cualquier posible riesgo de daño psicológico o físico para la víctima. La presente Directiva se entiende sin perjuicio del Derecho nacional en materia de transparencia y acceso del público a la información, que se basa en las tradiciones constitucionales de los Estados miembros.

- (22) El derecho a asistencia jurídica gratuita es esencial de cara a garantizar el acceso universal a la justicia y la participación efectiva de las víctimas en el proceso penal y, por lo tanto, el acceso a la asistencia jurídica gratuita debe ponerse a disposición de las víctimas que tengan derecho a ser partes en el proceso penal. Esto debe incluir a las víctimas que tienen la condición de parte en el momento de presentar una solicitud de asistencia jurídica gratuita, así como a aquellas cuyo estatuto de parte se decidirá en una fase posterior del proceso, como en una situación en la que el estatuto de parte solo se conceda tras una decisión relativa al enjuiciamiento del infractor. La asistencia jurídica gratuita debe cubrir los costes y los gastos relacionados con la asistencia letrada durante el proceso penal, incluidos los gastos en que se haya incurrido antes de que se haya concedido el estatuto de parte. Cuando se efectúe una evaluación de méritos, en el caso de que ya se haya efectuado una evaluación individual con arreglo a la presente Directiva, se alienta a los Estados miembros a que tengan en cuenta los resultados de dicha evaluación. A determinadas categorías de víctimas, como las víctimas con discapacidad, las víctimas menores de edad o las víctimas de determinados delitos, y en particular las víctimas en una situación vulnerable, que tienen derecho a ser partes en el proceso penal, debe concedérseles la asistencia jurídica gratuita cuando no dispongan de medios económicos suficientes. Los Estados miembros deben determinar dichas categorías en el Derecho nacional. La presente Directiva no crea ningún derecho a ser parte en un proceso penal. Se anima a los Estados miembros a que concedan asistencia jurídica gratuita a las víctimas de la violencia de género, del terrorismo y de la trata de seres humanos, con independencia de una evaluación de medios económicos o de méritos.

- (23) Todas las víctimas deben ser evaluadas de manera puntual, adecuada, eficiente y proporcionada, de conformidad con la presente Directiva y con los procedimientos nacionales pertinentes con el fin de dar efecto a las disposiciones de la presente Directiva. Los procedimientos nacionales son importantes de cara a garantizar que las medidas de apoyo y protección se adapten a las necesidades individuales de la víctima y a las circunstancias y que las autoridades competentes a nivel nacional, regional o local puedan determinar la organización práctica de las evaluaciones, incluidas las instituciones u organismos más adecuados para efectuarlas. Es esencial garantizar que las víctimas reciban el apoyo y la protección que correspondan a sus necesidades individuales. La evaluación individual de las necesidades de apoyo y protección de las víctimas debe durar el tiempo que sea necesario, en función de las necesidades individuales de las víctimas. Esto significa que dicha evaluación puede hacerse por fases, por ejemplo, algunas víctimas solo tendrán contacto con una autoridad policial, mientras que otras víctimas serán objeto de fases adicionales de evaluación individual. Todas las víctimas deben ser evaluadas en la fase más temprana posible, como durante su primer contacto con las autoridades competentes, por ejemplo, las autoridades policiales y judiciales y fiscalías, cuyo personal ha de estar adecuadamente formado, para garantizar que se determinen quiénes son las víctimas más vulnerables en las primeras fases del procedimiento. Las víctimas que necesiten una evaluación reforzada deben ser evaluadas, cuando proceda, en colaboración o coordinación con las instituciones y organismos pertinentes, así como con los servicios de apoyo general y especializado, incluida su derivación, en función de las necesidades individuales de las víctimas y de la fase del procedimiento. Estos servicios y las autoridades policiales son los más indicados para evaluar el estado de bienestar de las víctimas. El contacto con las líneas de ayuda no se considera el primer contacto con las autoridades competentes.

Las instituciones y organismos pertinentes pueden incluir a las autoridades judiciales y policiales y fiscalías competentes que trabajan con las víctimas, así como a los responsables de la adopción de medidas de protección. La evaluación individual de las necesidades de una víctima debe incluir la evaluación de las necesidades de apoyo de la víctima, no solo las de protección. Es esencial identificar qué víctimas necesitan un apoyo especial, a fin de proporcionar apoyo específico, como apoyo psicológico, a quienes lo necesitan. Al evaluar las necesidades de apoyo y protección de las víctimas, debe hacerse hincapié en salvaguardar su seguridad y prestarles apoyo y protección específicos, teniendo en cuenta, entre otros factores, sus circunstancias individuales, la incidencia del delito y sus vulnerabilidades específicas. En particular, la evaluación individual ha de tener en cuenta las características personales de las víctimas, comprendidas las experiencias pertinentes de discriminación, como la discriminación basada en motivos interseccionales, como el género, incluida la identidad de género, la edad, la discapacidad, el estatuto de residencia, la religión o las convicciones, la lengua, el origen racial, social o étnico, y la orientación sexual. La evaluación individual también debe tener en cuenta, sobre la base de la información disponible, los riesgos derivados del infractor, que podría tener un historial de violencia, uso de armas o abuso de drogas y, por tanto, plantear mayores riesgos para las víctimas, así como las situaciones en las que las víctimas dependen del infractor, por ejemplo, desde el punto de vista financiero. La evaluación individual debe efectuarse en el interés superior de la víctima, evitando la victimización secundaria o reiterada. Cuando sea pertinente y adecuado, las necesidades de apoyo y protección de los familiares de la víctima deben tenerse debidamente en cuenta en la evaluación individual.

(24) Como resultado de una evaluación de las necesidades de protección de las víctimas, aquellas que necesiten protección física, en particular en las situaciones en que su vida corra peligro, deben poder recibir la protección física de un modo adaptado a su situación particular. Las medidas de protección física deben incluir la presencia de las autoridades policiales o de otros organismos que proporcionen protección física, medidas para mantener al infractor alejado de la víctima sobre la base de órdenes nacionales de prohibición, alejamiento, o protección, o la derivación a refugios y otros tipos de alojamientos provisionales. Dichas medidas pueden ser de carácter administrativo, civil o penal. Los Estados miembros deben mejorar la concienciación entre las autoridades competentes pertinentes acerca de la disponibilidad de tales medidas de protección y garantizar que las víctimas estén informadas tanto sobre la disponibilidad de dichas medidas como sobre su derecho a solicitarlas. Los refugios y otros alojamientos provisionales adecuados para las víctimas desempeñan un papel fundamental en la protección de las víctimas frente a los actos de violencia. Proporcionan alojamiento seguro y de emergencia en el que las víctimas pueden buscar refugio frente a la violencia y apoyo para reconstruir sus vidas sin violencia. Los Estados miembros también están vinculados por la Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>6</sup> y, en consecuencia, han de disponer de refugios específicos y otro tipo de alojamiento provisional adecuado para las víctimas de violencia doméstica y de violencia sexual, ya que estos constituyen servicios esenciales para dichas víctimas.

---

<sup>6</sup> Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de mayo de 2024, sobre la lucha contra la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica (DO L, 2024/1385, 24.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1385/oj>).

- (25) Una vez que se haya adoptado una decisión relativa a la indemnización a la víctima en el curso del proceso penal, el infractor debe pagar la indemnización concedida sin demora indebida. La demora se calcula a partir del vencimiento del último día del plazo para el pago final y se considera «indebida» cuando supere la que cabría esperar razonablemente dadas las circunstancias de la causa. La indemnización concedida a que se refiere la presente Directiva es la indemnización concedida a raíz de una decisión firme relativa a la indemnización. Los Estados miembros deben disponer de medidas de ejecución o de cumplimiento adecuadas para ayudar a las víctimas a obtener dicha indemnización concedida. Dichas medidas de ejecución o de cumplimiento podrían incluir, entre otras, el embargo de bienes, la ejecución por agentes judiciales, el embargo de ingresos o pagos públicos, u otros procesos civiles o penales que garanticen el cumplimiento de la decisión firme relativa a la indemnización. Los Estados miembros tienen la facultad discrecional de adelantar total o parcialmente la indemnización concedida a la víctima de conformidad con el Derecho nacional. El pago anticipado de la indemnización no obliga a los Estados miembros a establecer nuevos mecanismos de indemnización ni a actuar como principal pagador de la indemnización.
- (26) Las autoridades competentes conservan plena discrecionalidad a la hora de determinar las medidas adecuadas para minimizar las dificultades a que se enfrentan las víctimas residentes en un Estado miembro distinto de aquel en el que se cometió la infracción penal.

(27) El enaltecimiento de delitos graves tal como se tipifican en virtud del Derecho nacional, tales como la provocación pública a la comisión de un delito de terrorismo tal como se describe en el artículo 5 de la Directiva (UE) 2017/541 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>7</sup>, o el homenaje al infractor de un delito grave, puede dar lugar a que las víctimas se vean privadas de su dignidad y causarles más sufrimiento o daños. Dichas víctimas deben tener acceso a las medidas de apoyo y protección previstas en la presente Directiva. Dichos delitos pueden hacer que las víctimas sean especialmente vulnerables a la victimización secundaria o reiterada, a la intimidación y a las represalias. La provocación pública a la comisión de un delito de terrorismo, que incluye, entre otras acciones, el enaltecimiento de actos terroristas, constituye un delito con arreglo a la Directiva (UE) 2017/541. Además, la incitación pública a actos de racismo o xenofobia o la apología pública, la negación o la trivialización flagrante de los crímenes de genocidio, crímenes contra la humanidad o crímenes de guerra constituyen delitos en virtud de la Decisión Marco 2008/913/JAI del Consejo<sup>8</sup>. La presente Directiva no exige a los Estados miembros que tipifiquen como delito ni el enaltecimiento de delitos graves ni la incitación al odio ni los delitos de odio. Las Conclusiones del Consejo, de 4 de diciembre de 2023, sobre la mejora del apoyo y el reconocimiento a las víctimas del terrorismo incluyen una valiosa lista de mejores prácticas y medidas para proteger mejor a las víctimas de tal tipo de delitos. Es importante que los Estados miembros también adopten medidas para apoyar a las víctimas de otros tipos de delitos, como las víctimas de violencia sexual, que se enfrentan a un alto riesgo de victimización secundaria y pueden sufrir daños adicionales y privación de dignidad como consecuencia del enaltecimiento de tales delitos.

---

<sup>7</sup> Directiva (UE) 2017/541 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, relativa a la lucha contra el terrorismo y por la que se sustituye la Decisión marco 2002/475/JAI del Consejo y se modifica la Decisión 2005/671/JAI del Consejo (DO L 88 de 31.3.2017, p. 6, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2017/541/oj>).

<sup>8</sup> Decisión Marco 2008/913/JAI del Consejo, de 28 de noviembre de 2008, relativa a la lucha contra determinadas formas y manifestaciones de racismo y xenofobia mediante el Derecho penal (DO L 328 de 6.12.2008, p. 55, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec\\_framw/2008/913/oj](http://data.europa.eu/eli/dec_framw/2008/913/oj)).

- (28) Las medidas que permiten a las víctimas y a sus familiares evitar el contacto con el infractor pueden incluir la disponibilidad de pantallas móviles en las salas de vistas.
- (29) Los funcionarios que probablemente entren en contacto personal con las víctimas deben tener acceso a una formación periódica, suficiente y de un nivel adecuado a su contacto con las víctimas, y recibirla, por lo que respecta a la aplicación de la Directiva 2012/29/UE. Dicha formación es especialmente pertinente para los agentes de policía, el personal judicial, los jueces, los fiscales, los abogados y quienes prestan servicios de apoyo a las víctimas y servicios de justicia reparadora, así como para los profesionales de la salud, en la medida en que entren en contacto con las víctimas. La formación para las autoridades competentes debe ser eficaz e interdisciplinar y tratar de aprovechar las nuevas tecnologías con el fin de mejorar la participación y la interacción. Es importante que los programas de formación abarquen temas como la determinación del tipo de daño sufrido por las víctimas, la prevención de la victimización secundaria o reiterada, una comunicación empática y adaptada a las víctimas y la elección de medidas de apoyo y protección adecuadas, así como la coordinación eficaz y las derivaciones a los servicios de apoyo a las víctimas. La formación debe tener en cuenta el género, la discapacidad, la condición de menor y los traumas. La eficacia de la formación puede optimizarse mediante la cooperación con organizaciones no gubernamentales, incluidas las asociaciones de víctimas y organizaciones de la sociedad civil. Es importante promover la formación mutua y el intercambio de buenas prácticas entre las autoridades nacionales, incluidas las autoridades judiciales y policiales, y las organizaciones de apoyo a las víctimas, a fin de garantizar un mejor apoyo y protección de las víctimas, así como la coordinación entre las autoridades y organizaciones implicadas. Las directrices y listas de comprobación específicas para los agentes de policía se consideran una buena práctica. La formación también debe centrarse en la ciberdelincuencia para que las personas que entren en contacto con las víctimas de la ciberdelincuencia puedan responder a sus necesidades específicas.

(30) A pesar de las significativas mejoras logradas desde la entrada en vigor de la Directiva 2012/29/UE, los datos demuestran que las víctimas frecuentemente siguen sin tener un conocimiento suficiente de sus derechos, lo que socava la eficacia de dicha Directiva y disuade a las víctimas de tomar la iniciativa y denunciar los delitos. Resulta imperativo, por tanto, que los Estados miembros organicen campañas eficaces de concienciación a fin de dar a conocer mejor entre las víctimas sus derechos en virtud de la Directiva 2012/29/UE, en su versión modificada por la presente Directiva, y otros derechos en virtud del Derecho nacional, si procede. Los Estados miembros también deben adoptar medidas adecuadas de cara a mejorar la concienciación de la población en general, también en los centros escolares. Tales campañas podrían realizarse utilizando diversos métodos de difusión, como los medios de comunicación, incluidas las redes sociales, carteles en el transporte público, folleto en los tribunales, hospitales y comisarías de policía, o aplicaciones para móviles. Además, los Estados miembros deben mejorar la identificación de las direcciones donde las víctimas pueden dirigirse y encontrar ayuda sobre como ejercer sus derechos en virtud de la presente Directiva, por ejemplo mediante la señalización o la creación de directorios y registros públicos, por ejemplo de abogados u organizaciones de apoyo acreditados. Es importante que los Estados miembros aspiren a desarrollar tales medidas por igual para todos los tipos de delito. Los Estados miembros deben garantizar que las medidas mejoradas aborden las necesidades de aquellas víctimas que se enfrentan a mayores obstáculos a la comunicación respecto de otras víctimas, como las víctimas residentes en un Estado miembro distinto del Estado en que se cometió el delito, las víctimas con discapacidad y las víctimas menores de edad.

- (31) Las víctimas no pueden beneficiarse de manera efectiva de sus derechos a la información, al apoyo y a la protección de acuerdo con sus necesidades individuales si la cooperación y coordinación entre quienes entran en contacto con las víctimas en sus sistemas judiciales nacionales son insuficientes. Sin una estrecha cooperación y coordinación entre las partes interesadas pertinentes, como las autoridades centrales de conformidad con la estructura interna y la división de competencias en los Estados miembros, las autoridades policiales, las fiscalías, las autoridades judiciales, las autoridades responsables de centros de detención, los servicios de justicia reparadora y los servicios de apoyo a las víctimas, en consulta con las organizaciones profesionales pertinentes, las víctimas tienen dificultades para ejercer de manera efectiva los derechos que les confiere la Directiva 2012/29/UE. Se anima a otras autoridades, como las responsables de la sanidad, la educación y los servicios sociales, así como a las organizaciones no gubernamentales, a formar parte de esta cooperación y coordinación. Esto es especialmente importante en relación con las víctimas menores de edad.

- (32) En respuesta a las deficiencias identificadas en la evaluación de la Directiva 2012/29/UE, los Estados miembros deben establecer y aplicar protocolos o directrices específicos. Esos protocolos o directrices son esenciales para garantizar que las víctimas reciban información sobre sus derechos y sobre su causa, y que se evalúe adecuadamente a las víctimas para que puedan recibir el apoyo y la protección que correspondan a sus necesidades individuales, que pueden cambiar con el tiempo. Los protocolos o directrices pueden ser de naturaleza vinculante o no vinculante, y pueden establecerse de la manera que mejor corresponda a los ordenamientos jurídicos nacionales y a la organización de la justicia en los Estados miembros. Los protocolos o directrices deben ser seguidos por sus destinatarios en el momento de su aplicación. Esos protocolos o directrices deben abarcar la organización de servicios y acciones en virtud de la Directiva 2012/29/UE, en su versión modificada por la presente Directiva, de las autoridades competentes y de personas que entren en contacto con las víctimas para la comunicación de información a las víctimas, la simplificación de la denuncia de delitos para las víctimas más vulnerables, incluidas las víctimas que se encuentran detenidas y en instalaciones cerradas, como en la asistencia institucional, la evaluación individual de las necesidades de las víctimas y la cooperación entre los servicios de apoyo. Por lo que respecta a la comunicación de información a las víctimas, es importante garantizar que dicha información sea sencilla y fácil de entender, y se proporcione oportunamente, de manera reiterada en el tiempo y en múltiples formatos, entre ellos, el oral, el escrito y el digital.

Con respecto a la denuncia de los delitos, también para las personas privadas de libertad o cuya libertad esté restringida, los protocolos o directrices deben incluir el acceso de las víctimas a la información sobre sus derechos y al apoyo y a la protección conforme a sus necesidades, así como los métodos de denuncia de los delitos. Los protocolos o directrices deben proporcionar instrucciones generales, de manera global, sin ocuparse, no obstante, de casos individuales, sobre la organización de los servicios, incluidos los servicios de apoyo general y especializado, y sobre las acciones contempladas en la Directiva 2012/29/UE en su versión modificada por la presente Directiva. Los protocolos o directrices pueden basarse en los métodos de cooperación y coordinación existentes entre las autoridades competentes y otras personas que entren en contacto con las víctimas en los Estados miembros.

- (33) Con el fin de proporcionar a las víctimas medios modernos y sin fisuras para ejercer sus derechos, los Estados miembros deben hacer posible que las víctimas se comuniquen por vía electrónica con las autoridades competentes nacionales mediante las tecnologías de la información y las comunicaciones. Tales tecnologías de la información y las comunicaciones podrían incluir, por ejemplo, los mensajes de correo electrónico, los chats instantáneos, las videollamadas y los portales en línea con acceso a la información para los participantes registrados. Los Estados miembros tienen libertad para decidir qué medios de comunicación son más adecuados en relación con las diferentes disposiciones de la presente Directiva. Las víctimas deben tener la posibilidad de utilizar tecnologías de la información y las comunicaciones para ponerse en contacto con las líneas telefónicas de ayuda a las víctimas, para recibir acuse de recibo por escrito de su denuncia formal, para denunciar un delito en línea en las condiciones establecidas en la presente Directiva, y para presentar pruebas cuando sea posible. Además, las víctimas deben tener la posibilidad de utilizar tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles, seguras y fáciles de usar, cuando estén disponibles, para comunicarse con las autoridades competentes y con los servicios de apoyo. En particular, deben poder utilizar tales tecnologías, cuando estén disponibles, para recibir información sobre sus derechos desde el primer contacto con las autoridades competentes y recibir información sobre su causa, incluida la posibilidad de que se les notifique la puesta en libertad o la fuga del infractor de su centro de detención, y de recibir una traducción del acuse de recibo por escrito de su denuncia formal previa solicitud.

La información que se obtiene del primer contacto con una autoridad competente puede proporcionarse electrónicamente en un formato normalizado. Las víctimas deben poder elegir entre los métodos de comunicación puestos a su disposición y, cuando proceda, los Estados miembros deben contemplar dichas tecnologías de la información y las comunicaciones como alternativa al método de comunicación «en persona» pero sin sustituirlo. El método de comunicación «en persona», incluido con las autoridades competentes y con los servicios de apoyo, debe seguir a disposición de las víctimas, si estas así lo desean. Cuando los sistemas de los Estados miembros requieran el uso de métodos electrónicos de identificación y firma, dichos sistemas deben brindar a las víctimas residentes de otros Estados miembros oportunidades de acceso en condiciones de igualdad de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (DO L 257 de 28.8.2014, p. 73, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/910/oj>).

- (34) Las víctimas de delitos que hayan tenido lugar en un Estado miembro distinto de su Estado miembro de residencia podrían no ser capaces de dar consentimiento al tratamiento de sus datos personales, por ejemplo, en situaciones en las que la víctima resulte gravemente herida o inmediatamente después de un atentado terrorista. En tales casos, el Estado miembro en el que se haya cometido el delito debe poder tratar los datos personales de la víctima, incluido para transmitir dichos datos personales a las autoridades competentes del Estado miembro de residencia de la víctima, sin el consentimiento de esta, de conformidad con el Derecho de la Unión aplicable, en particular el artículo 6, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>10</sup>. A efectos del cumplimiento de la ley, se aplica la Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>11</sup>.

---

<sup>10</sup> Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

<sup>11</sup> Directiva (UE) 2016/680 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por parte de las autoridades competentes para fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, y a la libre circulación de dichos datos y por la que se deroga la Decisión Marco 2008/977/JAI del Consejo (DO L 119 de 4.5.2016, p. 89, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/680/oj>).

- (35) Los Estados miembros deben garantizar recursos humanos y financieros suficientes para la aplicación eficaz de las medidas establecidas en la presente Directiva. Debe prestarse especial atención al establecimiento de líneas de ayuda a las víctimas, garantizando el buen funcionamiento de los servicios de apoyo general y especializado, la prestación de asistencia jurídica gratuita y la evaluación individual de las necesidades de apoyo y protección de las víctimas, incluso cuando dichos servicios sean prestados por organizaciones no gubernamentales.

- (36) La Unión y los Estados miembros son partes en la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad<sup>12</sup> (en lo sucesivo, «Convención de las Naciones Unidas») y están vinculados por las obligaciones establecidas en la Convención de las Naciones Unidas en la medida de sus competencias respectivas. En virtud del artículo 13 de la Convención de las Naciones Unidas, los Estados Partes están obligados a asegurar que las personas con discapacidad tengan acceso efectivo a la justicia en igualdad de condiciones con las demás, de ahí la necesidad de garantizar la accesibilidad y realizar ajustes razonables y ajustes de procedimiento, para que las víctimas con discapacidad gocen de sus derechos como víctimas en igualdad de condiciones con las demás. El artículo 2 de la Convención de las Naciones Unidas define «ajustes razonables» como «las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales». Los requisitos de accesibilidad para los productos y servicios establecidos en el anexo I de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>13</sup> pueden facilitar la aplicación de la Convención de las Naciones Unidas y garantizar que los derechos de las víctimas establecidos en la Directiva 2012/29/UE sean accesibles para las personas con discapacidad.

---

<sup>12</sup> DO L 23 de 27.1.2010, p. 37.

<sup>13</sup> Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

El artículo 13 de la Convención de las Naciones Unidas hace referencia a los «ajustes de procedimiento» como medio para facilitar la participación efectiva de las personas con discapacidad en los procesos penales, sin proporcionar, no obstante, una definición del concepto. Pueden encontrarse directrices útiles a este respecto en los Principios y Directrices Internacionales sobre el Acceso a la Justicia para las Personas con Discapacidad de 2020 del Comité de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. De acuerdo con esas Directrices, los «ajustes de procedimiento» son todas las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas en el contexto del acceso a la justicia, cuando sean necesarias en un caso particular, para garantizar la participación de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones con las demás. Pueden incluir intermediarios o facilitadores, adaptaciones del procedimiento y apoyo a la comunicación. Los ajustes de procedimiento no están limitados por el concepto de carga desproporcionada o indebida.

- (37) Eurojust debe garantizar que se tengan debidamente en cuenta las solicitudes relativas a los derechos de las víctimas de conformidad con su mandato en virtud del Reglamento (UE) 2018/1727 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Reglamento (UE) 2018/1727 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de noviembre de 2018, sobre la Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Judicial Penal (Eurojust) y por el que se sustituye y deroga la Decisión 2002/187/JAI del Consejo (DO L 295 de 21.11.2018, p. 138, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1727/oj>).

- (38) La recopilación de datos exactos y coherentes y la publicación oportuna de los datos y estadísticas recopilados son fundamentales para garantizar un conocimiento pleno de los derechos de las víctimas en la Unión y hacer un seguimiento de la aplicación de la Directiva 2012/29/UE en su versión modificada por la presente Directiva. Se espera que la introducción de la obligación de que los Estados miembros recopilen y presenten a la Comisión datos desglosados por sexo, grupo de edad y, cuando sea posible y relevante, por la relación entre la víctima y el infractor y el tipo de infracción, disponibles a nivel central, sobre las víctimas de delitos cada tres años de manera armonizada constituya un paso importante para garantizar la adopción de políticas y estrategias basadas en datos. Los datos sobre la relación entre la víctima y el infractor y el tipo de infracción son útiles de cara a identificar patrones subyacentes, mejorar la comprensión de la dinámica del riesgo e identificar a los grupos vulnerables. La Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea sigue prestando asistencia a la Comisión y a los Estados miembros en lo que respecta a recopilación, elaboración y difusión de estadísticas disponibles sobre las víctimas y a la presentación de datos disponibles a nivel central que muestren cómo han accedido las víctimas a los derechos establecidos de la Directiva 2012/29/UE en su versión modificada por la presente Directiva.
- (39) Los Estados miembros son conscientes de que, con el fin de garantizar la coherencia y la eficacia de las acciones en relación con la política de derechos de las víctimas que es transversal en muchos ámbitos políticos diferentes, la Comisión ha nombrado a un coordinador de derechos de las víctimas responsable de garantizar el buen funcionamiento de la Plataforma de Derechos de las Víctimas y se han comprometido a trabajar de manera constructiva con dicho coordinador.

- (40) De conformidad con el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, deben existir vías de reparación efectivas para los casos en que se violen los derechos que confiere la presente Directiva. Además, el principio de eficacia del Derecho de la Unión exige que el Derecho procesal nacional no haga imposible o excesivamente difícil hacer cumplir los derechos conferidos por el Derecho de la Unión.
- (41) La presente Directiva se aplica a todas las víctimas de todo tipo de delito y no afecta a disposiciones más específicas de otros actos de la Unión que abordan las necesidades específicas de categorías particulares de víctimas, como las víctimas de la trata de seres humanos, las víctimas de abuso sexual, las víctimas menores de edad sometidas a explotación sexual —que incluye menores de edad víctimas de material de abuso sexual—, las víctimas de violencia contra las mujeres y de violencia doméstica y las víctimas de terrorismo.
- (42) Dado que los objetivos de la presente Directiva no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros debido a la necesidad de facilitar la cooperación judicial en materia penal garantizando la confianza en la igualdad de acceso a los derechos de las víctimas, independientemente del lugar de la Unión en que se haya cometido el delito, sino que, debido a las dimensiones y los efectos de las medidas previstas, pueden lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea (TUE). De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, la presente Directiva no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

- (43) De conformidad con los artículos 1 y 2 del Protocolo n.º 22 sobre la posición de Dinamarca, anejo al TUE y al TFUE, Dinamarca no participa en la adopción de la presente Directiva y no queda vinculada por ella ni sujeta a su aplicación.
- (44) De conformidad con el artículo 3 y el artículo 4 *bis*, apartado 1, del Protocolo n.º 21 sobre la posición del Reino Unido y de Irlanda respecto del espacio de libertad, seguridad y justicia, anejo al TUE y al TFUE, Irlanda ha notificado, mediante carta de 27 de octubre de 2023, su deseo de participar en la adopción y aplicación de la presente Directiva.
- (45) El Supervisor Europeo de Protección de Datos fue consultado de conformidad con el artículo 42, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>15</sup>.
- (46) Por lo tanto, procede modificar la Directiva 2012/29/UE en consecuencia.

HAN ADOPTADO LA PRESENTE DIRECTIVA:

---

<sup>15</sup> Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

*Artículo 1*  
*Modificaciones de la Directiva 2012/29/UE*

La Directiva 2012/29/UE se modifica como sigue:

1) Se inserta el artículo siguiente:

*«Artículo 3 bis*

*Líneas de ayuda a las víctimas*

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para establecer líneas de ayuda a las víctimas de calidad, accesibles, fáciles de usar, seguras, gratuitas y confidenciales. Dichas líneas de ayuda:
  - a) proporcionarán a las víctimas la información a que se refiere el artículo 4, apartado 1;
  - b) ofrecerán apoyo emocional;
  - c) derivarán a las víctimas, en caso necesario, a los servicios pertinentes, incluidos los servicios de apoyo general y especializado o a líneas de ayuda especializadas.
  
2. Los Estados miembros garantizarán que las líneas de ayuda a que se refiere el apartado 1 sean accesibles por teléfono a través del número de teléfono único para toda la Unión para llamadas nacionales, a saber, 116 006, además de cualquier número de teléfono nacional existente. Los Estados miembros también garantizarán que esos servicios se presten por medio de otras tecnologías de la información y las comunicaciones seguras y accesibles, como las aplicaciones en línea y los sitios web.

3. Los Estados miembros garantizarán que, además del número único para toda la Unión, las líneas de ayuda sean accesibles por medio de un número específico para llamadas internacionales destinado a las víctimas que hayan sufrido daños en un Estado miembro distinto de su Estado miembro de residencia. No se exige que dichas llamadas internacionales sean gratuitas.
4. Los Estados miembros garantizarán que los servicios prestados por sus líneas de ayuda a que se refiere el apartado 1 estén disponibles en su lengua o lenguas oficiales, según determine el Derecho nacional. Los Estados miembros se esforzarán por garantizar la prestación de esos servicios en al menos otra lengua ampliamente comprendida en el Estado miembro de que se trate.
5. Cuando los servicios a que se refiere el apartado 1, letras a) y c), se presten mediante tecnologías de la información y las comunicaciones, los Estados miembros garantizarán que esos servicios estén disponibles en una lengua que la víctima pueda comprender, por ejemplo, mediante tecnologías de traducción e interpretación.
6. Las líneas de ayuda podrán ser establecidas por organizaciones públicas o no gubernamentales, y podrán organizarse con carácter profesional o voluntario.
7. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que las líneas de ayuda proporcionen un apoyo de calidad y accesible a las víctimas en horarios de servicio adecuados.
8. Los Estados miembros garantizarán que las líneas de ayuda sean operadas por personas adecuadamente formadas.».

2) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 5 bis

*Denuncias de infracciones penales*

1. Los Estados miembros se asegurarán de que las víctimas puedan denunciar infracciones penales a las autoridades competentes a través de canales gratuitos, accesibles, fáciles de usar, seguros y rápidamente disponibles.

Además de los métodos de denuncia de las infracciones penales en persona, los Estados miembros se asegurarán de que las infracciones penales puedan denunciarse a las autoridades competentes por medio de tecnologías de la información y las comunicaciones gratuitas, accesibles, seguras y fáciles de usar, al menos para los casos no urgentes y las infracciones penales no violentas, siempre que tal denuncia redunde en el interés superior de las víctimas.

En los casos en que un Estado miembro establezca la posibilidad de denunciar infracciones penales por medio de tecnologías de la información y las comunicaciones, esta posibilidad incluirá, en la medida de lo posible, la presentación de pruebas.

La denuncia de infracciones penales por medio de tecnologías de la información y las comunicaciones se entenderá sin perjuicio de las normas procesales nacionales relativas a la formalización de tal denuncia y a la presentación de pruebas.

2. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para facilitar la denuncia por parte de personas físicas o jurídicas que sepan o sospechen de buena fe que se han cometido infracciones penales, o que son previsibles actos de violencia, ante las autoridades competentes de conformidad con las normas procesales nacionales.
3. A efectos de facilitar la denuncia por terceros que sean organizaciones de la sociedad civil que puedan recibir información sobre infracciones penales, los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para permitir la cooperación entre las autoridades competentes y tales organizaciones.
4. Cuando una persona distinta de la víctima denuncie una infracción penal, los Estados miembros garantizarán que, cuando sea necesario y de conformidad con el Derecho nacional, las autoridades competentes adopten las medidas apropiadas para proteger a la víctima antes de que se informe al infractor de que se ha denunciado una infracción.
5. Los Estados miembros se asegurarán de que toda persona privada de libertad o cuya libertad esté restringida pueda denunciar de forma eficaz una infracción penal que se haya cometido en centros de detención o de acogida de los que a esa persona no se le permita salir o de los que no esté en condiciones de salir a voluntad o en lugares en los que se restrinja su libertad de circulación. Se considerarán tales centros, al menos:
  - a) los establecimientos penitenciarios, los centros de detención y las celdas de detención para sospechosos y acusados;

- b) los centros de detención y de acogida especializados para nacionales de terceros países que se encuentren en situación irregular en el Estado miembro de que se trate, también con el fin de preparar su retorno y expulsión;
  - c) los centros para los solicitantes y beneficiarios de protección internacional;
  - d) cualquier otra forma de institución pública o privada de la que la víctima no esté autorizada a salir o no esté en condiciones de salir a voluntad, como centros de acogida especializados para personas con discapacidad, menores y personas de edad avanzada.
6. Cuando sean menores quienes se pongan en contacto con las autoridades competentes para denunciar infracciones penales, los Estados miembros se asegurarán de que los procedimientos de denuncia sean seguros, se lleven a cabo de manera confidencial conforme al Derecho nacional, estén concebidos y sean accesibles de forma adaptada a los menores y utilicen un lenguaje apropiado para su edad y su madurez.

Cuando el titular de la responsabilidad parental esté implicado en una infracción penal y exista un conflicto de intereses entre la víctima menor de edad y el titular de la responsabilidad parental, los Estados miembros garantizarán que la capacidad de la víctima menor de edad de denunciar la infracción penal no esté supeditada al consentimiento del titular de la responsabilidad parental. Los Estados miembros garantizarán que las autoridades competentes adopten las medidas necesarias para proteger la seguridad del menor antes de informar al titular de la responsabilidad parental de que se ha denunciado una infracción penal.

7. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que las víctimas que sean nacionales de terceros países, independientemente de su estatuto de residencia, no se vean disuadidas de denunciar una infracción penal y que reciban un trato no discriminatorio. Los Estados miembros se asegurarán, en particular, de que no se impida a ninguna víctima, independientemente de su estatuto de residencia, ejercer sus derechos en virtud de la presente Directiva, incluido su derecho a ser oída de conformidad con el artículo 10 y el derecho a que se efectúe una evaluación individual con arreglo al artículo 22.

Los Estados miembros podrán, de conformidad con el Derecho nacional, conceder en cualquier momento un permiso de residencia autónomo u otra autorización que otorgue un derecho de estancia a un nacional de un tercer país que se encuentre en situación irregular en su territorio.

8. Los Estados miembros se asegurarán de que, en el momento en que se denuncie una infracción penal, las víctimas:
  - a) sean informadas de la posibilidad de que sus datos personales podrían ser revelados al infractor de conformidad con el artículo 21, apartado 3, a fin de que este pueda ejercer sus derechos de defensa, y
  - b) tengan la oportunidad de expresar su opinión sobre dicha posibilidad.».

3) El artículo 6 se modifica como sigue:

a) en el apartado 1, se añaden las letras siguientes:

«c) cualquier decisión de enjuiciar al infractor;

d) información sobre la disponibilidad de medidas de protección, incluidas las órdenes de protección;

e) información sobre el estatuto de la víctima en el proceso penal de conformidad con las normas nacionales, incluida, en su caso, la posibilidad de ser parte en ese proceso;

f) información sobre las normas aplicables a la reclamación y obtención de una indemnización.»;

b) el apartado 5 se sustituye por el texto siguiente:

«5. Los Estados miembros garantizarán que se brinde a las víctimas la oportunidad de que se les notifique, sin retrasos innecesarios, el hecho de que la persona privada de libertad, enjuiciada o condenada por las infracciones penales que les afecten haya sido puesta en libertad, lo que incluye bajo vigilancia judicial, o se haya fugado. Además, los Estados miembros garantizarán que se informe a las víctimas de cualquier medida pertinente tomada para su protección en caso de puesta en libertad o de fuga del infractor.»;

c) se añade el apartado siguiente:

«7. Los Estados miembros garantizarán que el hecho de que se haya notificado a las víctimas su derecho a recibir información sobre el proceso penal, así como la solicitud de las víctimas de recibir información con arreglo al presente artículo, queden debidamente registrados de conformidad con el procedimiento de registro previsto en el Derecho nacional.».

4) En el artículo 7, los apartados 6 y 7 se sustituyen por el texto siguiente:

«6. No obstante los apartados 1 y 3, podrá proporcionarse, en lugar de una traducción escrita, una oral o un resumen oral de los documentos esenciales, siempre y cuando dicha traducción oral o dicho resumen oral no afecte a la equidad del proceso o a la capacidad de la víctima para ejercer sus derechos, incluida su capacidad de participar en los procesos penales de conformidad con el estatuto de la víctima que se le atribuya en estos.

7. Los Estados miembros garantizarán que las autoridades competentes evalúen si las víctimas necesitan interpretación o traducción según lo establecido en los apartados 1 y 3 del presente artículo. Las víctimas podrán impugnar toda decisión de no facilitar interpretación o traducción. Las normas de procedimiento para tal impugnación se determinarán en el Derecho nacional. Las disposiciones del artículo 10 *ter*, apartado 2, se aplicarán a las decisiones de no proporcionar interpretación o traducción adoptadas durante las audiencias.».

5) El artículo 8 se modifica como sigue:

a) los apartados 2 y 3 se sustituyen por el texto siguiente:

- «2. Los Estados miembros se asegurarán de que los servicios de apoyo general o especializado pertinentes se pongan en contacto con las víctimas sin demora indebida si la evaluación individual a que se refiere el artículo 22 determina la necesidad de apoyo y siempre que la víctima, habiendo sido informada de los servicios de apoyo que pueden facilitársele, dé su consentimiento a ser contactada por los servicios de apoyo o si la víctima solicita apoyo.
3. Los Estados miembros tomarán medidas para establecer servicios de apoyo especializado gratuitos y confidenciales adicionales a los servicios de apoyo general a las víctimas o como parte de ellos, o para posibilitar que las organizaciones de apoyo a las víctimas recurran a las entidades especializadas existentes que prestan ese apoyo especializado. Las víctimas tendrán acceso a tales servicios según sus necesidades específicas y los familiares tendrán acceso según sus necesidades específicas y el grado de daño sufrido a consecuencia de la infracción penal cometida contra la víctima. Cuando no se proporcionen servicios de apoyo especializado como parte integrada de los servicios de apoyo general a las víctimas, los servicios de apoyo general y especializado deberán coordinarse.»;

b) se añaden los apartados siguientes:

- «6. Los Estados miembros procurarán garantizar que los servicios de apoyo especializado sigan estando plenamente operativos para las víctimas en situaciones de crisis, como crisis sanitarias, situaciones humanitarias u otros estados de emergencia.
7. Los servicios de apoyo a las víctimas estarán disponibles y serán fácilmente accesibles, incluido en línea o por otros medios adecuados, como las tecnologías de la información y las comunicaciones. Los Estados miembros se asegurarán de que la distribución geográfica y la capacidad de los servicios de apoyo a las víctimas a que se refieren el presente artículo y el artículo 9 *bis* sean suficientes, teniendo en cuenta la geografía y la composición demográfica del Estado miembro de que se trate.».

6) El artículo 9 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se modifica como sigue:

i) la letra a) se sustituye por el texto siguiente:

- «a) información, asesoramiento y apoyo adecuados en relación con los derechos de las víctimas, incluido respecto al acceso a los sistemas nacionales de indemnización por los daños y perjuicios de derivados de infracciones penales y al asesoramiento jurídico, también a la asistencia jurídica, y con respecto a su estatuto en el proceso penal, incluida la preparación para asistir al juicio;»;

ii) la letra c) se sustituye por el texto siguiente:

«c) apoyo emocional;

*c bis*) apoyo psicológico o, cuando el apoyo psicológico no esté disponible, una derivación a servicios que puedan prestar apoyo psicológico;»;

iii) se añade el párrafo siguiente:

«A efectos del párrafo primero, letra *c bis*), del presente apartado si se identifica una necesidad especial de apoyo psicológico en la evaluación individual a que se refiere el artículo 22, se ofrecerá a la víctima que lo necesite apoyo psicológico adicional durante el tiempo que sea necesario, en función de sus necesidades individuales y de los sistemas sanitarios o sociales nacionales pertinentes que regulen el acceso al apoyo psicológico.»;

b) el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que los servicios de apoyo a las víctimas prestan especial atención a las necesidades específicas de las víctimas que hayan sufrido daños considerables a causa de la gravedad del delito.»;

c) en el apartado 3, la letra b) se sustituye por el texto siguiente:

«b) apoyo específico e integrado, así como información sobre los servicios que ofrecen reconocimientos médicos y forenses y, en su caso, derivación a estos, lo que puede incluir servicios médicos integrales, incluidos servicios de salud sexual y reproductiva, de conformidad con el Derecho nacional, e información sobre asesoramiento social y psicológico y, cuando proceda, derivación a este, incluida la atención postraumática, para las víctimas con necesidades específicas, como las víctimas de violencia sexual, las víctimas de violencia de género, incluida la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica que entran en el ámbito de aplicación de la Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo\*, las víctimas de la trata de seres humanos, las víctimas de la delincuencia organizada, las víctimas con discapacidad, las víctimas de explotación, las víctimas de delitos de odio, las víctimas del terrorismo, las víctimas de tortura, las víctimas de desapariciones forzadas, y las víctimas de genocidio, crímenes de lesa humanidad, crímenes de guerra o el crimen de agresión, tal como se describen en los artículos 6, 7, 8 y 8 *bis* del Estatuto de la Corte Penal Internacional.

---

\* Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de mayo de 2024, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L, 2024/1385, 24.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2024/1385/oj>).»;

d) se añaden los apartados siguientes:

- «4. Los Estados miembros proporcionarán acceso a los servicios sanitarios, incluido a los servicios de salud sexual y reproductiva, a las víctimas de violencia sexual en tiempo oportuno, de conformidad con la Directiva (UE) 2024/1385 y el Derecho nacional.
5. Los Estados miembros prestarán los servicios de protección y apoyo especializado necesarios para abordar las múltiples necesidades de las víctimas con necesidades específicas, de conformidad con los protocolos o directrices a que se refiere el artículo 26 *bis*, apartado 1, letra d).
6. Los Estados miembros se asegurarán de que los servicios de apoyo a que se refieren el presente artículo y el artículo 9 *bis* cumplan las normas aplicables en lo que respecta a la calidad de tales servicios. Los servicios prestados por los servicios de apoyo se revisarán, cuando proceda, y, en caso necesario, se adaptarán en consecuencia. Las revisiones de esos servicios no impondrán una carga indebida a las organizaciones que los presten.».

7) En el capítulo 2, se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 9 bis

*Servicios de apoyo específico e integrado para las víctimas menores de edad*

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar la disponibilidad de servicios de apoyo específico e integrado para las víctimas menores de edad, y adaptados a ellas, que proporcionen apoyo y protección adecuados a su edad y necesarios para abordar de forma integral las múltiples necesidades de las víctimas menores de edad, como los menores que han sufrido daños a consecuencia de haber sido testigos de un delito.
2. Los servicios de apoyo específico e integrado para las víctimas menores de edad a que se refiere el apartado 1 contemplarán un mecanismo coordinado multiinstitucional que incluya los servicios siguientes:
  - a) la transmisión de la información a que se refiere el artículo 4;
  - b) reconocimientos médicos;
  - c) apoyo emocional, social y psicológico;
  - d) asistencia administrativa;
  - e) denuncia de infracciones penales;

- f) evaluación individual a que se refiere el artículo 22;
- g) grabación en vídeo de las tomas de declaración a que se refiere el artículo 24, apartado 1, letra a).

- 3. Los Estados miembros considerarán la posibilidad de garantizar la prestación de los servicios a que se refiere el apartado 2 en las mismas dependencias, prestando especial atención a los intereses de las víctimas menores de edad, también la gravedad del daño sufrido por las víctimas menores de edad como consecuencia de un delito.
- 4. Los servicios de apoyo específico e integrado para las víctimas menores de edad a que se refiere el presente artículo podrán establecerse como organizaciones públicas o no gubernamentales.».

8) Se insertan los artículos siguientes:

*«Artículo 10 bis*

*Derecho a asistencia en las dependencias judiciales*

Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para garantizar que las víctimas reciban apoyo emocional e información práctica sobre los aspectos organizativos de los procedimientos judiciales penales, en las dependencias judiciales y de acuerdo con sus necesidades individuales.

*Artículo 10 ter*

*Derecho de información sobre las decisiones dictadas durante el procedimiento judicial y derecho a la revisión*

1. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas, de conformidad con su estatuto en el proceso penal en virtud del Derecho nacional, sean informadas sin demora de las decisiones relativas a su derecho a interpretación y traducción durante las audiencias en virtud del artículo 7, apartados 1 y 3, y de las decisiones relativas a las medidas en virtud del artículo 23, apartado 3, dictadas en los procedimientos judiciales, que les afecten directamente.
2. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas, de conformidad con su estatuto en el proceso penal en virtud del Derecho nacional, tengan derecho a solicitar la revisión, de conformidad con el Derecho nacional, al menos, de cualquier decisión dictada durante las audiencias en relación con:
  - a) el derecho a interpretación o traducción en virtud del artículo 7, apartados 1 y 3;
  - b) el derecho a ser oído en virtud del artículo 10, y
  - c) el derecho a asistencia jurídica gratuita en virtud del artículo 13.

Los Estados miembros podrán establecer la posibilidad de que las víctimas soliciten la revisión de las decisiones adoptadas con arreglo al artículo 18 y al artículo 23, apartado 3.

Las normas de procedimiento para la revisión de las decisiones con arreglo al presente apartado, así como si tal revisión tiene efecto suspensivo, serán determinadas por el Derecho nacional. La consideración de tal revisión no prolongará injustificadamente el proceso penal. Dicha revisión puede efectuarse en la misma instancia y por la misma autoridad, incluso oralmente durante el procedimiento judicial.».

9) El artículo 13 se sustituye por el texto siguiente:

*«Artículo 13*

*Derecho a asistencia jurídica gratuita*

1. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas que tengan derecho a ser partes en el proceso penal y que no dispongan de medios suficientes para pagar la asistencia de un abogado durante el proceso penal tengan acceso a asistencia jurídica gratuita, también, cuando proceda, a efectos de reclamar una indemnización.

Los Estados miembros podrán aplicar una evaluación de medios económicos, de méritos o de ambas cosas para decidir si se ha de conceder la asistencia jurídica gratuita.

Cuando un Estado miembro aplique una evaluación de medios económicos, tomará en cuenta todos los factores pertinentes y objetivos, como los ingresos, el patrimonio y la situación familiar de la persona de que se trate, los costes de la asistencia letrada y el nivel de vida en dicho Estado miembro, así como la dependencia de la víctima con respecto al infractor.

Cuando un Estado miembro aplique una evaluación de méritos, tomará en cuenta la gravedad de la infracción penal, la complejidad del caso y la gravedad del daño sufrido por la víctima.

Las normas procesales que rigen el acceso de las víctimas a la asistencia jurídica gratuita se determinarán en el Derecho nacional.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, los Estados miembros garantizarán que determinadas categorías de víctimas determinadas en virtud del Derecho nacional, como las víctimas menores de edad o las víctimas con discapacidad, que tengan derecho a ser partes en el proceso penal y que no dispongan de medios suficientes tengan derecho a asistencia jurídica gratuita.».

10) En el artículo 16, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

- «2. Los Estados miembros dispondrán de medidas de ejecución o de cumplimiento destinadas a facilitar el pago por parte del infractor, sin demora injustificada, de la indemnización concedida a la víctima.
3. Cuando se haya concedido una indemnización a una víctima de un delito doloso violento, pero el infractor no haya pagado la indemnización concedida a la víctima en un plazo razonable y las medidas a que se refiere el apartado 2 no hayan prosperado en un plazo razonable, los Estados miembros podrán adelantar total o parcialmente la indemnización que se haya concedido a tal víctima de conformidad con el Derecho nacional. Dicho pago no eximirá al infractor de su obligación de pagar la indemnización concedida y los Estados miembros tendrán derecho a recuperar ese pago del infractor.».

11) El artículo 17 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Los Estados miembros garantizarán que sus autoridades competentes tomen las medidas necesarias para paliar las dificultades derivadas del hecho de que la víctima resida en un Estado miembro distinto de aquel en que se haya cometido la infracción penal, en especial en lo que se refiere al desarrollo de las actuaciones. A tal efecto, las autoridades del Estado miembro en el que se haya cometido la infracción penal deberán poder llevar a cabo las actuaciones siguientes:

- a) tomar declaración a la víctima inmediatamente después de que se presente la denuncia de la infracción penal ante la autoridad competente;
- b) oír a las víctimas residentes en otro Estado miembro por videoconferencia u otro medio de transmisión audiovisual de conformidad con el Convenio celebrado por el Consejo de conformidad con el artículo 34 del Tratado de la Unión Europea, relativo a la asistencia judicial en materia penal entre los Estados miembros de la Unión Europea, firmado el 29 de mayo de 2000\*, y con la Directiva 2014/41/UE del Parlamento Europeo y del Consejo\*;

- c) facilitar la participación en el proceso penal de las víctimas que residan en otro Estado miembro mediante videoconferencia u otras tecnologías de comunicación a distancia, en la medida de lo posible con arreglo al Derecho de la Unión y nacional y de conformidad con el estatuto de la víctima en el proceso penal.

---

\* DO C 197 de 12.7.2000, p. 3.

\*\* Directiva 2014/41/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de abril de 2014, relativa a la orden europea de investigación en materia penal (DO L 130 de 1.5.2014, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2014/41/oj>).»;

b) se añade el apartado siguiente:

«4. Los Estados miembros garantizarán que las autoridades competentes puedan solicitar la asistencia de Eurojust de conformidad con el Reglamento (UE) 2018/1727 del Parlamento Europeo y del Consejo\* y de la Red Judicial Europea creada por la Decisión 2008/976/JAI del Consejo\*\*, y transmitir a Eurojust y a la Red Judicial Europea la información a efectos de facilitar la cooperación con las autoridades competentes de otros Estados miembros en asuntos transfronterizos, de conformidad con los mandatos de Eurojust y de la Red Judicial Europea.

---

\* Reglamento (UE) 2018/1727 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de noviembre de 2018, sobre la Agencia de la Unión Europea para la Cooperación Judicial Penal (Eurojust) y por el que se sustituye y deroga la Decisión 2002/187/JAI del Consejo (DO L 295 de 21.11.2018, p. 138, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1727/oj>).

\*\* Decisión 2008/976/JAI del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, sobre la Red Judicial Europea (DO L 348 de 24.12.2008, p. 130, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2008/976/oj>).».

12) Se inserta el artículo siguiente:

«*Artículo 18 bis*

*Derecho de protección adicional*

Los Estados miembros garantizarán que se pueda conceder acceso a medidas de apoyo y protección en virtud de la presente Directiva a las víctimas que hayan sufrido daños adicionales, como la privación de dignidad, como consecuencia del enaltecimiento de delitos graves tipificados en virtud del Derecho nacional, como la provocación pública a la comisión de un delito de terrorismo tal como se describe en el artículo 5 de la Directiva (UE) 2017/541 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>\*</sup>, o del homenaje a los infractores.

---

\* Directiva (UE) 2017/541 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, relativa a la lucha contra el terrorismo y por la que se sustituye la Decisión marco 2002/475/JAI del Consejo y se modifica la Decisión 2005/671/JAI del Consejo (DO L 88 de 31.3.2017, p. 6, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2017/541/oj>).».

13) El artículo 19 se sustituye por el texto siguiente:

*«Artículo 19*

*Derecho a evitar el contacto con el infractor*

1. Los Estados miembros establecerán las condiciones necesarias para permitir, cuando sea necesario, que se evite el contacto entre, por una parte, las víctimas y sus familiares, y, por otra, el infractor, en las dependencias donde se celebre el proceso penal, de oficio o a petición de la víctima, salvo que el proceso penal lo requiera.
2. Los Estados miembros garantizarán que toda nueva dependencia judicial cuente con salas de espera separadas para las víctimas. Los Estados miembros evaluarán la posibilidad y viabilidad de crear salas de espera separadas para las víctimas en las dependencias judiciales existentes.
3. Los Estados miembros garantizarán que, cuando sea necesario, se informe a las víctimas de las medidas disponibles para evitar el contacto con el infractor.».

14) El artículo 21 se modifica como sigue:

a) el título se sustituye por el texto siguiente:

*«Derecho a la protección de la intimidad y a la no revelación de datos personales»;*

b) se añaden los apartados siguientes:

- «3. Los Estados miembros garantizarán que no se revelen al infractor datos personales relativos al lugar de residencia de la víctima u otros datos de contacto equivalentes, como el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de la víctima, a menos que tal revelación sea necesaria a efectos del artículo 7 de la Directiva 2012/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo\* o cuando las autoridades competentes, previa solicitud o de oficio, tras una evaluación caso por caso, hayan determinado que existe un interés legítimo en la revelación que prevalece sobre el derecho de la víctima a la protección de sus datos personales.
4. El apartado 3 se aplicará a los procesos penales iniciados después del ... [tres años a partir de la fecha de entrada en vigor de la presente Directiva modificativa].

---

\* Directiva 2012/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2012, relativa al derecho a la información en los procesos penales (DO L 142 de 1.6.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2012/13/oj>).».

15) El artículo 22 se modifica como sigue:

a) el título se sustituye por el texto siguiente:

*«Evaluación individual de las víctimas a fin de determinar sus necesidades especiales de apoyo y protección»;*

b) los apartados 1 a 4 se sustituyen por el texto siguiente:

«1. Los Estados miembros garantizarán que se efectúe una evaluación individual de las víctimas en tiempo oportuno (en lo sucesivo, «evaluación individual») para determinar a lo largo del proceso las necesidades específicas de apoyo y protección y determinar si, y en qué medida, las víctimas podrían beneficiarse de apoyo psicológico adicional en virtud del artículo 9, apartado 1, letra c *bis*), de los servicios prestados en virtud del artículo 9 *bis*, o de las medidas especiales en virtud de los artículos 18, 18 *bis*, 23 o 24, por el hecho de que dichas víctimas sean particularmente vulnerables a la victimización secundaria o reiterada, a la intimidación o a las represalias.

Los Estados miembros determinarán la organización práctica de la evaluación individual de las víctimas.

1 *bis*. La evaluación individual se iniciará en la fase más temprana posible, por ejemplo en el primer contacto de la víctima con las autoridades competentes, y durará el tiempo necesario en función de las necesidades específicas de cada víctima. Cuando el resultado de la fase inicial de la evaluación individual realizada por las autoridades que tengan el primer contacto con la víctima demuestre que existe la necesidad de una evaluación reforzada, tal evaluación se efectuará, cuando proceda, en colaboración o coordinación con las instituciones y organismos pertinentes, así como con los servicios de apoyo general y especializado, también mediante la derivación a estos servicios, según las necesidades individuales de las víctimas y de la fase del proceso.

La evaluación individual la efectuarán personas adecuadamente formadas, en el interés superior de la víctima, prestando especial atención a la necesidad de evitar la victimización secundaria o reiterada.

Las autoridades, instituciones, organismos y servicios de apoyo competentes responderán a las necesidades de apoyo y protección de las víctimas sin demora indebida y de manera coordinada.

2. La evaluación individual tendrá en cuenta:
  - a) las características personales de la víctima, incluidas las experiencias pertinentes en que haya sido objeto de discriminación, incluida la discriminación por motivos interseccionales, como el género, también la identidad de género, la edad, la discapacidad, el estatuto de residencia, la religión o las convicciones, la lengua, el origen racial, social o étnico y la orientación sexual;
  - b) el tipo o la naturaleza del delito;
  - c) las circunstancias del delito;
  - d) la relación de la víctima con el infractor y los riesgos que se derivan de este.
  
3. En el contexto de la evaluación individual, se prestará especial atención a:
  - a) las víctimas que hayan sufrido un daño considerable debido a la gravedad o a la reiteración del delito;
  - b) las víctimas afectadas por un delito motivado por prejuicios o por motivos de discriminación que podrían estar relacionados, en particular, con sus características personales;
  - c) las víctimas cuya relación con el infractor o su dependencia del mismo las haga especialmente vulnerables.

A efectos del párrafo primero, serán objeto de debida consideración las víctimas de terrorismo, de delincuencia organizada, de trata de seres humanos, de violencia de género, incluida la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica, de violencia sexual, incluido el abuso sexual de menores, de explotación y delitos de odio, de tortura, y de desapariciones forzadas, las víctimas con discapacidad, y las víctimas de genocidio, de crímenes de lesa humanidad, de crímenes de guerra o de un crimen de agresión tal como se describen en los artículos 6, 7, 8 y 8 *bis* del Estatuto de la Corte Penal Internacional. Se prestará especial atención, cuando proceda, a las víctimas de formas en línea de esos delitos y a las víctimas que pertenezcan a más de una de dichas categorías.

Cuando sea pertinente y proceda, la evaluación individual tendrá en cuenta a las necesidades específicas los familiares de la víctima.

3 *bis*. En el contexto de la evaluación individual, se prestará especial atención a los riesgos derivados del infractor a que se refiere el apartado 2, letra d), como:

- a) el riesgo de comportamiento violento;
- b) el riesgo de lesiones corporales;
- c) el riesgo de uso de armas;

- d) la vinculación con un grupo de delincuencia organizada o participación en este;
  - e) el consumo excesivo de drogas o alcohol;
  - f) el maltrato infantil;
  - g) los problemas de salud mental;
  - h) el acecho (*stalking*), o
  - i) la formulación de amenazas o el discurso de odio.
4. A efectos de la presente Directiva, se dará por supuesto que las víctimas menores de edad tienen necesidades especiales de apoyo y protección en razón de su vulnerabilidad a la victimización secundaria o reiterada, a la intimidación o a las represalias. A fin de determinar si deben beneficiarse de medidas especiales conforme a lo establecido en los artículos 18, 18 *bis*, 23 y 24 y en qué medida, las víctimas menores de edad serán objeto de una evaluación individual. La evaluación individual de las víctimas menores de edad se organizará en el marco de los servicios de apoyo específico e integrado a que se refiere el artículo 9 *bis* y deberá tener en cuenta cualesquiera necesidades específicas que las víctimas menores de edad sin cuidado parental puedan tener como consecuencia de un delito.»;

c) los apartados 6 y 7 se sustituyen por el texto siguiente:

- «6. Las evaluaciones individuales se efectuarán con la estrecha participación de las víctimas y deberán tener en cuenta sus deseos, incluso cuando no deseen beneficiarse de las medidas especiales que establecen los artículos 8, 9, 9 *bis*, 23 y 24.
7. Los Estados miembros se garantizarán que la evaluación individual se revise en función de las necesidades individuales de la víctima y de que, cuando proceda, se adopten nuevas medidas o se adapten las medidas existentes para reflejar las necesidades individuales de la víctima a fin de asegurarse de que las medidas de apoyo y protección se correspondan con la situación cambiante de la víctima. Si los elementos en los que se basa la evaluación individual cambiasen de modo significativo, los Estados miembros garantizarán que la misma sea actualizada a lo largo de todo el proceso penal.».

16) El artículo 23 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Sin perjuicio de los derechos de la defensa y con arreglo a las normas relativas a la facultad discrecional de los órganos jurisdiccionales, los Estados miembros garantizarán que las víctimas con necesidades específicas de protección que se benefician de medidas especiales determinadas a raíz de la evaluación individual, puedan disfrutar de las medidas establecidas en los apartados 2, 3 y 4 del presente artículo. Cuando, debido a limitaciones operativas o prácticas, resulte imposible aplicar una medida especial prevista tras la evaluación individual, o cuando exista una necesidad urgente de tomar declaración a la víctima y el hecho de no hacerlo pueda perjudicar a la víctima o a otra persona o pueda perjudicar el desarrollo del proceso, los Estados miembros podrán decidir, con carácter excepcional, no aplicar la medida especial prevista.»;

b) en el apartado 2, la letra d) se sustituye por el texto siguiente:

«d) todas las tomas de declaración a las víctimas de violencia sexual, o de violencia de género, incluida la violencia contra las mujeres y la violencia doméstica que entran en el ámbito de aplicación de la Directiva (UE) 2024/1385, a menos que sean realizadas por un fiscal o un juez, serán realizadas por una persona del mismo sexo que la víctima, siempre que la víctima así lo desee y si ello no va en detrimento del desarrollo del proceso penal.»;

- c) en el apartado 3, la letra c) se sustituye por el texto siguiente:
- «c) medidas para evitar que se formulen preguntas innecesarias en relación con la vida privada de la víctima sin relación con la infracción penal, incluida su orientación sexual, identidad de género o conducta sexual pasada, y»;
- d) se añaden los apartados siguientes:
- «4. Los Estados miembros garantizarán que se otorgue a sus autoridades competentes la facultad de adoptar las medidas adecuadas durante el proceso penal y durante el tiempo que sea necesario para proporcionar protección física a las víctimas con necesidades especiales de protección determinadas de conformidad con el artículo 22, incluidas las medidas siguientes:
- a) la presencia continua o temporal de las autoridades policiales u otros organismos que proporcionan protección física de conformidad con el Derecho nacional;
- b) las órdenes de prohibición, alejamiento o protección para proporcionar protección a las víctimas contra cualquier acto de violencia, de conformidad con el Derecho nacional;
- c) el acceso a refugios y otros alojamientos provisionales adecuados, de conformidad con el Derecho nacional.

5. Los Estados miembros garantizarán que, cuando sea pertinente para la seguridad de la víctima, las autoridades competentes informen a la víctima de la posibilidad de solicitar órdenes de prohibición, alejamiento o protección y de la posibilidad de solicitar el reconocimiento transfronterizo de las órdenes de protección de conformidad con la Directiva 2011/99/UE del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>\*</sup> o de las medidas de protección con arreglo al Reglamento (UE) n.º 606/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo<sup>\*\*</sup>.

---

<sup>\*</sup> Directiva 2011/99/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 2011, sobre la orden europea de protección (DO L 338 de 21.12.2011, p. 2, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/99/oj>).

<sup>\*\*</sup> Reglamento (UE) n.º 606/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de junio de 2013, relativo al reconocimiento mutuo de medidas de protección en materia civil (DO L 181 de 29.6.2013, p. 4, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/606/oj>).».

17) El artículo 24 se modifica como sigue:

a) en el apartado 1, se añade la letra siguiente:

«d) el derecho del menor a ser oído y el interés superior del menor estén garantizados en las investigaciones y procesos penales, de conformidad con el artículo 10.»;

b) se añade el apartado siguiente:

«3. Cuando el titular de la responsabilidad parental esté implicado en la infracción de manera que conlleve un conflicto de intereses entre la víctima menor de edad y el titular de la responsabilidad parental, los Estados miembros tendrán en cuenta el interés superior del menor y garantizarán que cualquier acto que requiera consentimiento de conformidad con el Derecho nacional no esté supeditado al consentimiento del titular de la responsabilidad parental.».

18) El artículo 25 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 25

*Formación de los profesionales*

1. Los Estados miembros garantizarán que aquellos funcionarios que probablemente vayan a entrar en contacto con las víctimas, como los agentes de policía y el personal al servicio de la administración de justicia, reciban tanto formación general como especializada a un nivel adecuado al contacto que mantengan con las víctimas, con el fin de mejorar su grado de concienciación de las necesidades de las víctimas y capacitarlos para tratar a las víctimas de manera imparcial, respetuosa, no discriminatoria y profesional, y, cuando proceda, teniendo en cuenta los traumas, el género, la discapacidad y el hecho de que se trate de menores y a fin de evitar la victimización secundaria. También se impartirá formación en relación con las víctimas de ciberdelincuencia.

2. Sin perjuicio de la independencia judicial y de las diferencias en la organización de los sistemas judiciales que existen en la Unión, los Estados miembros tomarán las medidas necesarias para asegurar que se imparta formación general y especializada a los jueces y fiscales que intervienen en las investigaciones penales y los procesos penales con respecto a los objetivos de la presente Directiva, y que esta sea adecuada a las funciones de dichos jueces y fiscales. Tal formación se basará en los derechos humanos, se centrará en las víctimas y las tratará tomando en consideración el género, la discapacidad y la minoría de edad.
3. Sin perjuicio de la independencia de la profesión jurídica, los Estados miembros recomendarán que los encargados de la formación de abogados pongan a su disposición tanto formación general como especializada destinada a mejorar la concienciación de estos respecto de las necesidades de las víctimas y permitirles tratarlas tomando en consideración las condiciones de trauma, el género, la discapacidad y la minoría de edad.
4. Los Estados miembros fomentarán iniciativas, a través de sus servicios públicos o mediante la financiación de organizaciones de apoyo a las víctimas, mediante las que se posibilite que las personas que prestan servicios de apoyo a las víctimas y servicios de justicia reparadora reciban la formación adecuada de un nivel que sea el adecuado al tipo de contactos que mantengan con las víctimas, y observen normas profesionales para garantizar que tales servicios se presten de manera imparcial, respetuosa, no discriminatoria y profesional y teniendo en cuenta el hecho de que se trate de menores.

5. En función de las tareas que han de desempeñar y la naturaleza y el grado de contacto que los profesionales, incluidos los profesionales sanitarios pertinentes, tengan con las víctimas, la formación tendrá como objetivo capacitar a los profesionales para reconocer a las víctimas y tratarlas de manera respetuosa, profesional y no discriminatoria.
6. La formación a que se refiere el presente artículo tendrá en cuenta los protocolos o directrices a que se refiere el artículo 26 *bis*, apartado 1.
7. La formación a que se refiere el presente artículo, que es responsabilidad de los Estados miembros, se llevará a cabo periódicamente. Cada Estado miembro adoptará medidas para apoyar a los organismos y organizaciones responsables de esa formación a fin de desarrollarla, impartirla y garantizar que se reciba, así como su calidad y disponibilidad en todo el territorio de dicho Estado miembro.».

19) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 25 bis

*Concienciación y comunicación respecto de los derechos de las víctimas*

1. Los Estados miembros tomarán las medidas adecuadas, también a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para concienciar sobre los derechos establecidos en la presente Directiva, reducir el riesgo de victimización y minimizar la incidencia negativa de la delincuencia, y los riesgos de victimización secundaria o reiterada, intimidación o represalias, centrándose en particular en los grupos de riesgo, como los menores y las víctimas de violencia de género. Tal acción podrá incluir campañas de información y concienciación y programas de investigación y educación, cuando proceda en cooperación con las organizaciones de la sociedad civil pertinentes y otras partes interesadas, así como medidas para aumentar los conocimientos de las víctimas sobre dónde encontrar ayuda y cómo ejercer sus derechos, también mediante la puesta a disposición de registros públicos de organizaciones de apoyo acreditadas.
2. Los Estados miembros proporcionarán información al público sobre denuncia de delitos, derechos de las víctimas, servicios de apoyo general y especializado disponibles para las víctimas, funcionamiento del sistema judicial y procedimientos pertinentes y procedimientos de solicitud. Tal información será de fácil acceso y uso, proporcionarse en un lenguaje sencillo y estar fácilmente disponible, por ejemplo, en un sitio web.

Los Estados miembros deberán garantizar que el contenido de la información proporcionada al público general se elabore, cuando proceda, en colaboración con organizaciones de la sociedad civil, no sea contradictoria y se actualice periódicamente para garantizar su exactitud.»

20) En el artículo 26, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. Los Estados miembros se asegurarán de que sus autoridades competentes puedan tratar los datos personales de las víctimas, incluso transmitirlos a las autoridades competentes del Estado miembro de residencia de la víctima, cuando la víctima dé consentimiento o, cuando sea incapaz de darlo, sin dicho consentimiento, de conformidad con el Derecho de la Unión aplicable.».

21) En el capítulo 5, se insertan los artículos siguientes:

«Artículo 26 bis

*Protocolos o directrices para la coordinación y la cooperación en los Estados miembros*

1. Los Estados miembros establecerán y aplicarán protocolos o directrices específicos, que sean vinculantes o no dependiendo del Derecho nacional, sobre la organización de los servicios y las acciones contempladas en la presente Directiva por parte de las autoridades competentes y las personas que entren en contacto con las víctimas. Los protocolos o directrices se elaborarán en coordinación y cooperación con las partes interesadas pertinentes, como las autoridades centrales, de conformidad con la estructura interna de los Estados miembros y el reparto de competencias en estos, las autoridades policiales, las fiscalías, las autoridades judiciales, las autoridades responsables de los centros de detención, los servicios de justicia reparadora y los servicios de apoyo a las víctimas, en consulta con las organizaciones profesionales y las organizaciones de la sociedad civil pertinentes, con vistas a responder a las necesidades de las víctimas.

Los protocolos o directrices proporcionarán, como mínimo, instrucciones generales sobre cómo:

- a) proporcionar a las víctimas toda la información necesaria adaptada a sus necesidades de conformidad con la presente Directiva;
  - b) han de aplicar las autoridades competentes el artículo 5 *bis* de la presente Directiva;
  - c) se efectúa la evaluación individual a que se refiere el artículo 22 y la prestación de servicios de apoyo a las víctimas con necesidades específicas, teniendo en cuenta las necesidades individuales de las víctimas en las diferentes fases del proceso penal;
  - d) se efectúa la cooperación entre los servicios de apoyo general y especializado, incluidos los servicios de apoyo específico e integrado para las víctimas menores de edad a que se refiere el artículo 9 *bis*.
2. Los Estados miembros se asegurarán de que los protocolos o directrices a que se refiere el apartado 1 se revisen cuando sea necesario para garantizar su eficacia, como en caso de cambios significativos del Derecho nacional.

*Artículo 26 ter*

*Utilización de tecnologías de la información y las comunicaciones*

1. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas puedan ejercer los derechos que les confieren el artículo 3 *bis*, el artículo 5, apartado 1, y el artículo 5 *bis*, apartado 1, en la medida en que se refiera a la denuncia en línea, por medio de tecnologías de la información y las comunicaciones.
2. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas puedan ejercer los derechos que les confieren el artículo 4, apartado 1, el artículo 5, apartado 3, el artículo 5 *bis*, apartado 6, el artículo 6, apartados 1, 2, 4, 5 y 6, y el artículo 10 *ter* por medio de tecnologías de la información y las comunicaciones, cuando estén disponibles, de conformidad con el Derecho nacional.
3. Los Estados miembros garantizarán que no se impida a las víctimas ejercer sus derechos a que se refiere el apartado 1, por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, por el hecho de ser residentes en otro Estado miembro.

Los Estados miembros garantizarán que no se impida a las víctimas ejercer sus derechos a que se refiere el apartado 2, por medio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, por el hecho de ser residentes en otro Estado miembro, cuando dichas tecnologías estén disponibles en los Estados miembros.

4. Cuando los sistemas nacionales que ofrezcan tecnologías de la información y las comunicaciones requieran el uso de la identificación, las firmas y los sellos electrónicos, los Estados miembros permitirán el uso de carteras europeas de identidad digital, sistemas de identificación electrónica notificados, firmas electrónicas cualificadas y sellos electrónicos cualificados de cualquier otro Estado miembro, tal como se establece en el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo\*.

*Artículo 26 quater*

*Derechos de las víctimas con discapacidad*

1. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas con discapacidad se beneficien, en igualdad de condiciones con las demás, de las tecnologías de la información y las comunicaciones a que se refiere el artículo 26 *ter* de la presente Directiva, cumpliendo los requisitos de accesibilidad establecidos en el anexo I de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo\*\*.
2. Los Estados miembros garantizarán que las víctimas con discapacidad puedan acceder, en igualdad de condiciones con las demás, a cualquier procedimiento, los servicios de apoyo y las medidas de protección que entran en el ámbito de aplicación de la presente Directiva, de conformidad con los requisitos de accesibilidad establecidos en el anexo I de la Directiva (UE) 2019/882.

Los Estados miembros se asegurarán de que se realicen ajustes razonables y de procedimiento para las víctimas con discapacidad cuando así lo soliciten.

- 
- \* Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE (DO L 257 de 28.8.2014, p. 73, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/910/oj>).
- \*\* Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).».

22) El artículo 28 se sustituye por el texto siguiente:

*«Artículo 28*

*Presentación de datos y estadísticas*

1. Cada Estado miembro adoptará las medidas necesarias para establecer un sistema de recopilación, elaboración y difusión de estadísticas sobre las víctimas.

Las estadísticas incluirán, como mínimo, los siguientes datos, disponibles a nivel central, desglosados por sexo y grupo de edad (menor/adulto) de la víctima y, cuando sea posible y pertinente, la relación entre la víctima y el infractor y el tipo de infracción:

- a) el número de víctimas;
- b) el número y el tipo de delitos denunciados.

Las estadísticas también incluirán datos disponibles a nivel central que muestren el modo en que las víctimas han ejercido los derechos establecidos en la presente Directiva. A efectos del presente apartado, los Estados miembros podrán utilizar datos recopilados con los actos pertinentes de la Unión.

2. Los Estados miembros procurarán recopilar las estadísticas a que se refiere el presente artículo sobre la base de una desagregación común desarrollada en cooperación con la Comisión (Eurostat) y de conformidad con las normas desarrolladas por esta, en cooperación con las autoridades nacionales. Transmitirán estos datos a la Comisión (Eurostat) cada tres años. Los datos transmitidos no contendrán datos personales.
3. La Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea prestará asistencia a los Estados miembros y a la Comisión Europea en lo que respecta a la recopilación, elaboración y difusión de estadísticas disponibles sobre las víctimas de delitos y a la presentación de datos disponibles que muestren cómo han accedido las víctimas a los derechos establecidos en la presente Directiva.
4. La Comisión (Eurostat) apoyará a los Estados miembros en la recopilación de datos a que se refiere el apartado 1, también mediante el establecimiento de normas comunes.
5. Los Estados miembros pondrán las estadísticas recopiladas a disposición del público de un modo accesible y fácil de usar. Las estadísticas no contendrán datos personales.».

23) Se inserta el artículo siguiente:

*«Artículo 28 ter  
Recursos*

Sin perjuicio de la autonomía presupuestaria de los Estados miembros, estos garantizarán recursos humanos y financieros suficientes para la aplicación eficaz de las medidas establecidas en la presente Directiva.».

24) El artículo 29 se sustituye por el texto siguiente:

*«Artículo 29  
Presentación de información por parte de la Comisión y revisión*

A más tardar el ... [seis años a partir de la entrada en vigor de la presente Directiva modificativa], la Comisión remitirá un informe sobre la aplicación de la presente Directiva al Parlamento Europeo y al Consejo. El informe evaluará si los Estados miembros han adoptado las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva, incluida la ejecución técnica, y, en particular, el modo en el que los Estados miembros aplican el artículo 9 *bis*, apartado 3. En su informe, la Comisión tendrá en cuenta las conclusiones de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea y de Eurostat.

El informe deberá, en caso necesario, ir acompañado de una propuesta legislativa.».

*Artículo 2*  
*Transposición*

1. Los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la presente Directiva a más tardar el ... [dos años a partir de la fecha de la entrada en vigor de la presente Directiva modificativa], con excepción de las medidas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 1, punto 21, de la presente Directiva, únicamente en lo que respecta al artículo 26 *ter* de la Directiva 2012/29/UE, que se adoptarán y publicarán a más tardar el ... [cuatro años después de la fecha de la entrada en vigor de la presente Directiva modificativa]. Informarán de ello inmediatamente a la Comisión.

Cuando los Estados miembros adopten dichas disposiciones, estas incluirán una referencia a la presente Directiva o irán acompañadas de dicha referencia en su publicación oficial. Los Estados miembros establecerán las modalidades de la mencionada referencia.

2. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el texto de las principales disposiciones de Derecho interno que adopten en el ámbito regulado por la presente Directiva.

*Artículo 3*  
*Entrada en vigor*

La presente Directiva entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Los destinatarios de la presente Directiva son los Estados miembros de conformidad con los Tratados.

Hecho en ..., el ...

*Por el Parlamento Europeo*

*La Presidenta*

*Por el Consejo*

*La Presidenta / El Presidente*

---