

# La atención a las víctimas de siniestros de tráfico y de violencia viaria en las instituciones de justicia

Guía de buenas prácticas



PREVENCIÓN  
DE ACCIDENTES  
DE TRÁFICO

desde  
1968



UNIVERSIDAD  
**RAMON LLULL**  
Càtedra **ETHOS**

© El/La autor/a

Esta obra está sujeta a la licencia Creative Commons BY-NC-SA



### **Edita**

Universitat Ramon Llull

### **Diseño y Maquetación**

Gabinete de Comunicación Corporativa, Promoción y Protocolo URL

### **Impresión y encuadernación**

Prevenió d'Accidents de Trànsit - P(A)T

Barcelona, octubre 2023

# La atención a las víctimas de siniestros de tráfico y de violencia viaria en las instituciones de justicia

## Guía de buenas prácticas



Septiembre, 2023  
Cátedra Ethos

(Universitat Ramon Llull)



PREVENCIÓ  
D'ACCIDENTS  
DE TRÀNSIT

des de  
**1968**



UNIVERSITAT  
**RAMON LLULL**  
Càtedra Ethos

Con el apoyo de:



servei català de

**Trànsit**





## Introducción

Conscientes del sufrimiento que padecen las víctimas de siniestros de tráfico y de violencia viaria, proponemos, en esta *Guía de Buenas Prácticas*, un conjunto de pautas con el fin de garantizar y de fortalecer, en todo momento, una atención cuidadosa y respetuosa hacia ellas durante los procesos jurídico-legales que tienen que afrontar.



Esta *Guía de Buenas Prácticas* se ha elaborado de manera consensuada con varios actores, en el marco de la Asociación para la Prevención de Accidentes de Tráfico (P(A)T). A lo largo de varias sesiones de trabajo, en forma de grupo *focus*, se han recogido y discutido las experiencias y propuestas de diferentes actores, expertos y profesionales implicados en los procesos administrativos, civiles y judiciales que se suceden en los casos de siniestros de tráfico. En estas sesiones se ha dado un especial protagonismo a la voz de las víctimas<sup>1</sup>. Sus testimonios y sus aportaciones son fundamentales para mejorar la atención y el acompañamiento que reciben por parte de los operadores de las instituciones de justicia.

---

<sup>1</sup> En el marco de la presente guía, por “víctima” se entiende en todo momento tanto la víctima directa (persona que ha sufrido el daño o perjuicio sobre su propia persona) como la víctima indirecta, de acuerdo con lo establecido en la Ley 4/2015, del 27 de abril, del estatuto de la víctima de delito.

La experiencia de un siniestro de tráfico supone un corte, un antes y un después repentino y radical en la vida de aquellos y aquellas que lo sufren y sus familiares. Después del *shock*, se inician una serie de procesos de diversa índole, del todo necesarios, pero que, desgraciadamente, son una fuente de sufrimiento.

4

Los procesos jurídico-legales que se tienen que afrontar están muy a menudo marcados por el desconocimiento, la incertidumbre, la desesperanza y, no pocas veces, por el sentimiento de ser tratados con indiferencia, e incluso con desprecio.



En algunas ocasiones las víctimas se ven impedidas de ejercer sus derechos, para empezar, por falta de información, y a menudo también por la ausencia de acompañamientos y apoyos especializados. Las víctimas no siempre son escuchadas y atendidas dignamente por profesionales competentes y especializados, ni respetando los espacios y los tiempos adecuados. Además, las víctimas no están necesariamente avezadas a las particularidades de los procesos que tienen que afrontar. Los trámites burocráticos y judiciales tienen que transcurrir con plenas garantías técnicas y jurídicas, pero las víctimas también tienen que poder sentirse partícipes, recibiendo las explicaciones necesarias y los apoyos adecuados a su situación emocional.

Las propias dinámicas de los trámites jurídico-legales, y muy especialmente, su temporalidad, se identifican también como una causa de sufrimiento. Los procesos por siniestros de tráfico o violencia viaria pueden implicar una re-victimización y su alargamiento excesivo en el tiempo comporta una regresión en la elaboración del duelo.

Las expectativas depositadas en los procesos jurídico-legales por parte de las víctimas son también una fuente de malestar. Las resoluciones judiciales a menudo dan lugar a frustración e incluso a un sentimiento de injusticia.

En estos casos, no obstante, hay que tener presente que estas expectativas pueden ser irreales. Es importante remarcar que las resoluciones en el ámbito civil, si bien pueden resarcir en cierta medida a las víctimas por medio de adecuadas indemnizaciones, no resuelven las necesidades psico-sociales y morales derivadas de un siniestro de tráfico. Mientras que, por su parte, los procesos penales no tienen por finalidad principal paliar el sufrimiento de las víctimas, sino desarrollar un juicio imparcial, determinar y fijar el alcance de las responsabilidades implicadas y lograr una sentencia adecuada.

Esto no excluye, empero, que los actores implicados sean lo más sensibles y atentos que puedan al sufrimiento de las víctimas y faciliten en la medida de sus posibilidades un correcto proceso de duelo.

Las víctimas tienen que poder comprender cuáles son las funciones y objetivos de la justicia, pero también necesitan ámbitos para poder curar sus heridas y restablecer, en la medida de lo posible, sus vidas. Esto, en el ámbito particular de las instituciones judiciales, significa potenciar los mecanismos de justicia restaurativa de forma paralela a los de la justicia penal.

Hay que tener en cuenta que en la mayoría de los siniestros de tráfico la persona causante y responsable del mismo no tenía intención de causar el siniestro ni de provocar ningún daño a las víctimas de su conducción. Ahora bien, incluso en estos casos, hay que tener muy presente la responsabilidad extra que supone la conducción viaria



respecto de otras formas de movilidad, en la cual es exigible que las personas anticipen los potenciales y graves perjuicios que puede causar su conducta, aun involuntariamente.

Mayoritariamente los/las conductores/as que conducen por encima de los límites de velocidad establecidos, bajo los efectos del alcohol o distrayendo su atención con dispositivos móviles, no tienen intención de provocar daños, pero sus actos son gravemente irresponsables por las posibles consecuencias que se pueden derivar.

6



En este contexto, los procesos de exigencia de responsabilidades penales y civiles tendrían que intentar también buscar la reparación de las consecuencias derivadas del siniestro, así como la concienciación y la corrección efectiva de las conductas de los infractores (que, en ciertos casos, pueden estar relacionadas con trastornos o patologías que requieren de procesos de tratamiento y rehabilitación adecuadas), sin limitarse a una dimensión retributiva ni fomentar actitudes de revancha.

Esta *Guía de Buenas Prácticas* en ningún caso pretende interferir en la tarea judicial de interposición de sanciones y de penas. Estas se tienen que aplicar según estrictos criterios jurídicos; pero sí es pertinente recordar que las penas de privación de libertad no tienen necesariamente como efecto la reeducación de los infractores ni el consuelo de las víctimas.

Estas son algunas de las carencias que se identifican en el trato que reciben las víctimas de siniestros o de violencia viaria en los procesos jurídico-legales, y que coinciden con lo que se desprende de otros informes y estudios publicados.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> “Impacto de la muerte y las lesiones en carretera. Estudio de las causas principales de la disminución de la calidad y en nivel de vida en las



Inspirándonos en la *Declaración Universal de los Derechos Humanos* (1948) (DUDH art. 1), partimos del principio de que todas las víctimas tienen que ser tratadas con equidad y dignidad independientemente de sus características y de la razón de su sufrimiento. No hay víctimas de primera y de segunda.

El respeto a la integridad física, psíquica y moral insta a proteger a las víctimas de la victimización secundaria y reiterada, como se reconoce también en el Estatuto de la víctima del delito<sup>3</sup>. No se puede olvidar tampoco el derecho a la salud, dado que está acreditado que los siniestros de tráfico provocan secuelas físicas y psíquicas graves, prolongadas e incluso permanentes en las personas supervivientes directamente implicadas y/o en sus familiares. En este sentido, el trato dispensado por parte de los y las profesionales de la justicia puede contribuir, ni que sea indirectamente, a mejorar la situación de las víctimas, o como mínimo, a no empeorarla.

El derecho a la igualdad de protección por parte de la Ley (DUDH art. 6 y 7) no puede verse menoscabado por la carencia de información y/o de apoyos adecuados a la situación personal y a las necesidades de las víctimas, que, de acuerdo también con el Estatuto de la víctima, tienen que poder tomar decisiones sobre su participación en los procesos judiciales con conocimiento de causa y en un entorno que las apoye y las trate con dignidad, respeto y sensibilidad.

---

víctimas de accidentes de tráfico y sus familias”. Estudio de Federación Europea de las Víctimas de Accidentes de tráfico (Febrero, 1995); “Estudio piloto sobre el impacto de los siniestros de tráfico en las víctimas y afectados”. P(A)T – Prevención de Accidentes de tráfico (2010).

<sup>3</sup> Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito (que traspone al ordenamiento jurídico interno del Estado español la Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos).



Para lograr estos hitos, hay que estar muy atentos y facilitar al máximo los procesos administrativos, burocráticos y judiciales en los que están implicadas las víctimas, desde el momento cero hasta su resolución.

8

---

Todos los actores implicados en estos procesos pueden desarrollar actitudes que garanticen el reconocimiento de las víctimas (incluyendo, por supuesto, las que han perdido la vida) y que faciliten el duelo. Esta *Guía* va orientada a los operadores jurídicos, pero muchas de las pautas expuestas se pueden extender a otros profesionales del mundo de la seguridad viaria y de las urgencias médicas.



Reivindicamos el respeto, la empatía y un trato humano y digno, cuidadoso y sensible hacia cada una de las víctimas. Por eso, las pautas que se exponen a continuación son de carácter conductual y actitudinal, y pueden integrarse en las prácticas habituales si los actores implicados toman conciencia de su rol y de la tragedia que sufren sus destinatarios.

## Pautas para la atención de las víctimas de siniestros de tráfico y de violencia viaria

9

**1.** Es imprescindible garantizar el acompañamiento y el apoyo psicológico y emocional en el momento en que los familiares y personas próximas reciben la noticia del trágico acontecimiento, con el fin de que puedan procesar todas las informaciones y asumir la magnitud de los hechos.



**2.** Hay que favorecer que las víctimas tengan referentes únicos o, en cualquier caso, con la mayor estabilidad y continuidad posibles, tanto en el acompañamiento psicológico como en el asesoramiento y la información sobre los procesos jurídico-legales.

**3.** Las víctimas necesitan ser acompañadas desde el momento cero y, en muchos casos, hasta más allá de las resoluciones judiciales. Los procesos de reconstrucción personal, de duelo, así como, si se da el caso, los procesos de justicia reparadora, necesitan tiempo, ritmos y apoyos diversos que no se corresponden necesariamente con el tempo de la justicia civil/penal.

**4.** Es imprescindible que todos los agentes implicados (cuerpos policiales, servicios sanitarios, aseguradoras, operadores jurídicos y agentes judiciales) faciliten información desde el primer momento sobre las asociaciones sin ánimo de lucro que ofrecen acompañamiento y asesoramiento especializado a las víctimas de accidentes de tráfico y de violencia viaria.



5. Es necesario que los actores jurídicos implicados tomen conciencia del poder del lenguaje, de su potencial demoledor (y, por lo tanto, también sanador) en todos los trámites y procesos implicados, por muy técnicos y protocolizados que estos puedan ser.

6. Las actitudes, conductas y lenguaje de todos los agentes implicados tienen que expresar en todo momento un respeto escrupuloso por las víctimas. Esto incluye evitar un lenguaje ofensivo o meramente indiferente al sufrimiento de las víctimas y a la dignidad de las personas ausentes. Hay que velar por la humanización de los procesos, entre otras cosas, refiriéndose a las víctimas por sus nombres, o, en todo caso, de una manera que no implique desprecio ni cosificación.

7. Es muy importante que las víctimas reciban la información relevante en un formato accesible y con un lenguaje comprensible, y de manera continuada durante todo el proceso jurídico-legal. Esto incluye una práctica pedagógica con el fin de que las personas afectadas puedan hacerse una idea de todos los trámites y fases del proceso, de su función, del rol que tienen las víctimas, así como de las perspectivas de desenlace.

8. Hay que considerar como “información relevante” todo aquello que tiene incidencia significativa en el sufrimiento emocional de las víctimas, y no únicamente la información técnica o jurídicamente importante.

9. Es necesario tener un cuidado especial al transmitir todo lo que hace referencia al tipo y grado de participación de las víctimas en los procesos, a su duración y a las expectativas de resolución, evitando que las necesidades técnicas y estratégicas de los procesos judiciales vayan en detrimento de los procesos de duelo de las víctimas.

**I0.** El lenguaje empleado tiene que ser en todos los casos comprensible para las personas destinatarias, adaptado a sus capacidades culturales y cognitivas y a su estado emocional, evitando tecnicismos o, en todo caso, explicándolos debidamente.

**II.** Hay que ofrecer los apoyos a la comunicación que sean necesarios para facilitar la comprensión de la información: traducción e interpretación para personas extranjeras, lengua de signos para personas con discapacidad auditiva, transcripciones en braille o apoyo visual/auditivo para personas con discapacidad visual, medidas de apoyo o alternativas a la comunicación oral (textos de fácil comprensión, pictogramas, etc.).

11



**I2.** Hay que velar por que las víctimas puedan identificar, en cada fase del proceso, las personas y las funciones implicadas, y que comprendan adecuadamente cuál es el tipo y grado de participación que pueden tener en cada momento.

**I3.** Es capital que las víctimas reciban explicaciones claras y comprensibles en los casos en que los requerimientos técnicos-jurídicos hacen desaconsejable o no permiten su participación en determinados espacios o trámites.

**I4.** Las víctimas tienen que poder sentirse parte de los procesos judiciales, incluso cuando no pueden intervenir directamente. Los operadores judiciales tienen que acoger con comprensión y empatía las demandas de las víctimas, aun cuando deben desestimarse por razones justificadas.

**I5.** Es imprescindible que las víctimas reciban la información en lugares y tiempos adecuados, es decir: ofreciendo espacios que garanticen la intimidad y la tranquilidad, y con el tiempo suficiente para comprender la información, plantear dudas y resolver las cuestiones que puedan surgir.

**I6.** Hay que favorecer una adecuada pedagogía sobre la función y los objetivos de los procesos jurídico-legales, evitando que se generen expectativas o demandas inviables por parte de las víctimas. En particular, hay que explicar debidamente que los procesos penales no tienen necesariamente un carácter reparador para las víctimas. En contrapartida, no obstante, se tienen que promover los recursos y las vías de acceso a procesos de mediación y justicia restaurativa.



**I7.** Las víctimas tienen que recibir una información completa y cuidadosa de los servicios de mediación especializada a los cuales pueden acudir y los operadores judiciales tienen que promover su activación.

**I8.** Hay que acompañar a las víctimas en los procesos de mediación orientados a buscar la reconciliación entre las partes afectadas. Esta puede tener una incidencia muy positiva en el duelo de las víctimas, pero, para ello, es imprescindible dar el tiempo necesario y adecuado para que tenga lugar el arrepentimiento por parte del victimario y la concesión del perdón por parte de la víctima. En las condiciones adecuadas, y siempre contando con un asesoramiento especializado, hay que estudiar la viabilidad de desarrollar estos procesos por intermediación de una “víctima sustitutoria”<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> Así se conoce la figura que puede intervenir en un proceso de justicia restaurativa cuando no es posible la participación de la “víctima directa”, porque no existe o porque no está preparada para afrontarlo (pero da su consentimiento a la sustitución). En el contexto que nos ocupa hay que enfatizar que la “víctima sustitutoria” no es una alternativa que beneficie exclusivamente al infractor (permitiéndole desarrollar el proceso de arrepentimiento y reparación que desea). La víctima sustitutoria puede ser una intermediación beneficiosa para la víctima directa, cuando esta no está preparada para encontrarse con el victimario pero pueden lograrse efectos reparadores a través de la comunicación con la víctima sustitutoria.

**19.** Los operadores jurídicos y judiciales deben tener una actitud proactiva en todo aquello que pueda incidir en un alivio del sufrimiento de las víctimas; en particular, velando, siempre que sea posible, por una reducción del número, complejidad y tiempo de los trámites.

**20.** Hay que promover la mayor celeridad y diligencia posibles en los trámites, evitando que la desatención o los automatismos administrativos provoquen un alargamiento innecesario de los mismos. Como ejemplo particular: cuando las aseguradoras consignan indemnizaciones, hay que velar por que sean entregadas a las víctimas lo más pronto posible. Asimismo, en los casos en que la entidad consignadora no explicita si la indemnización puede ser entregada, hay que ser proactivos en la obtención de esta información.

**21.** Hay que garantizar los derechos de las víctimas y poner especial atención en los aspectos que tienen mayor incidencia en los procesos de duelo. En particular, la integridad de los procesos técnicos indispensables (por ejemplo, actuaciones sanitarias o forenses) no puede ir en detrimento de las necesidades emocionales de las víctimas. Con las medidas y dispositivos que procedan, hay que garantizar que las víctimas puedan ser acompañadas, y en caso de defunción, que los familiares puedan velarlas y despedirse de ellas.

**22.** Hay que promover que las sentencias judiciales prioricen, mediante sanciones adecuadas y trabajos en beneficio de la comunidad, un cambio efectivo de conducta y el fomento de la educación viaria de aquellas personas que por su imprudencia han causado el siniestro, concienciando también al conjunto de la sociedad de las consecuencias que pueden provocar determinadas actitudes, distracciones y carencia de respecto a las normas de seguridad viaria. Aun así, es importante remarcar que, en muchos casos, especialmente cuando hay conductas reincidentes asociadas



a ciertos factores psico-sociales y/o sanitarios, las sentencias judiciales son solo un eslabón de una cadena de elementos que pueden favorecer la rehabilitación y el cambio efectivo de las conductas.

**23.** Es necesario que las entidades aseguradoras, dentro de sus ámbitos de competencia, se corresponsabilicen de todo aquello que pueda minimizar o evitar sufrimientos o tratos indebidos hacia las víctimas.

14



**24.** Es indispensable que las empresas aseguradoras activen protocolos de actuación específicos en los casos de siniestros con víctimas mortales o con secuelas graves. Las actuaciones (en cuanto a los tiempos, así como en cuanto a las vías y formas de comunicación) tienen que hacerse bajo criterios que garanticen un trato respetuoso y adecuado hacia las víctimas. Estos protocolos tienen que ser eficaces, disponer de profesionales especializados y debidamente formados, y contar con indicadores evaluables.

**25.** Es del todo necesario que los trámites referentes a indemnizaciones económicas se hagan con consideración, respeto y empatía, evitando que las personas que han perdido seres queridos reciban comunicaciones frías y deshumanizadas sobre cuantías económicas. Asimismo, debido a su importancia para la recuperación física y emocional de las víctimas, hay que fomentar el pago a cuenta de las indemnizaciones.

**26.** Los agentes implicados en las fases pre-procesales (por ejemplo, en el momento de la oferta motivada por parte de las aseguradoras), tienen que promover los procesos de mediación y los formatos y mecanismos emocionalmente más reparadores para las víctimas. Esto quiere decir promover actos presenciales (antes que comunicaciones telemáticas) que cuenten con tiempos y entornos adecuados, y donde, junto con los requerimientos técnicos o administrativos, se reconozca el dolor de las víctimas.



**27.** Todos los operadores jurídicos y judiciales tienen que velar por evitar en todo lo posible la revictimización. Ciertos trámites, como por ejemplo los exámenes médicos o forenses, a veces se duplican o triplican de forma innecesaria.

**28.** Es necesario que en la Escuela Judicial se refuerce la formación sobre las especificidades de los procesos de siniestros de tráfico y de violencia viaria. Junto con las particularidades técnicas y procesales de estos casos, es capital ofrecer un enfoque centrado en las competencias comunicativas y en las habilidades para un trato adecuado de las víctimas (tal como se ofrece, por ejemplo, en los casos en que hay implicados menores o personas con discapacidad). En este sentido, es importante promover una formación basada en el testimonio directo de víctimas y personas afectadas.

**29.** Hay que evitar que la comprensible necesidad de protección emocional de los y las profesionales que afrontan diariamente situaciones de sufrimiento derive en una desensibilización, que se puede manifestar incluso en el uso de términos despectivos o inapropiados.

**30.** Hay que velar por el cuidado de los y las profesionales del sector judicial, tomando conciencia de la carga emocional que supone su tarea y ofreciendo las medidas de respiro y/o de apoyo que procedan.



## Agradecimientos

16



Esta *Guía de buenas prácticas* se ha elaborado a partir de un grupo de trabajo organizado por la Asociación de Prevención de Accidentes de Tráfico (P(A)T)<sup>5</sup> y dinamizado por la Cátedra Ethos de la Universitat Ramon Llull<sup>6</sup>, entre los meses de mayo y septiembre de 2023. Queremos agradecer sinceramente las aportaciones de todos/as los/las participantes.

Han sido:

Jordi Jané i Guasch, profesor de la Escuela del Poder Judicial.

Rosa Méndez, magistrada de la Audiencia de Barcelona – Juzgados Civiles.

Guillermo Benlloch Petit, juez de la sala de lo penal nº 27 de Barcelona.

Isabel López Riera, fiscal delegada de Seguridad Vial de Catalunya.

Maria Eugènia Pons de Gironella, abogada especialista en tráfico, compañía Mapfre

---

5. <https://www.pat-apat.org>

6. <https://www.url.edu/es/investigacion-e-innovacion/catedras-url/catedra-ethos-url>

Eugènia Doménech Moral, abogada especialista en tráfico y representante de las asociaciones de víctimas en la Comisión de Seguimiento del Baremo.

Vicente Sánchez González, presidente de P(A)T. Víctima de tráfico

Joan Puigpey i Saurí, vicepresidente de P(A)T. Víctima de tráfico

Enrique Rodríguez Pladano, vocal de P(A)T. Víctima de tráfico

Yolanda Domenech Moral, directora de P(A)T y psicóloga especialista en duelo y trauma

17



Francesc Torralba Rosselló, director de la Cátedra Ethos-URL

Guillem Martí Soler, coordinador de la Cátedra Ethos-URL

Beatriz Corral Ortega, Gina Jodas Nicolás, Rosa María Lemos Bailón, Isabel Parera Garzón e Inmaculada Prados Gil, han compartido sus testimonios como personas afectadas por un siniestro de tráfico.

El proyecto ha recibido el apoyo del Servei Català de Trànsit y de la Dirección General de Tráfico.

"Existencialmente, la víctima siente su finitud, la herida de la muerte. De los operadores de justicia, presentes en una etapa del duelo, espera un acompañamiento humanitario"

Joan Puig-Pey

"Reivindicamos el respeto, la empatía, y un trato humano y digno, cuidadoso y sensible hacia cada una de las víctimas de siniestros de tráfico y de violencia vial. Con este objetivo presentamos esta *Guía de Buenas Prácticas*"

Francesc Torralba i Roselló

"Atravesar las consecuencias de un evento traumático –como lo es un siniestro de tráfico– dependerá del apoyo y la atención recibida posteriormente. Las Instituciones de justicia también desempeñan un papel clave para evitar la retraumatización secundaria"

Yolanda Domenech Moral









PREVENÇÃO  
DE ACCIDENTES  
DE TRÁFICO

desde  
**1968**



UNIVERSIDAD  
**RAMON LLULL**  
Càtedra **ETHOS**