

CONSEJO DE EUROPA

Recomendación CM/Rec(2023)2
del Comité de Ministros a los Estados miembros
en materia de derechos, servicios y apoyo
a las víctimas de delitos

Traducción realizada por el Centro de Estudios Jurídicos y
Formación Especializada del Departamento de Justicia, Derechos
y Memoria, de la Generalitat de Catalunya

Año 2023

Recomendación CM/Rec(2023)2 del Comité de Ministros a los Estados miembros en materia de derechos, servicios y apoyo a las víctimas de delitos

(Adoptada por el Comité de Ministros el 15 de marzo de 2023 en la 1460ª reunión de los Delegados de los Ministros)

Preámbulo

El Comité de Ministros, según el artículo 15.b del Estatuto del Consejo de Europa,

Conscientes de que la victimización criminal es un fenómeno cotidiano que afecta a la vida de los ciudadanos de toda Europa;

Teniendo en cuenta el Convenio para la salvaguardia de los derechos humanos y libertades fundamentales (ETS núm. 5, 1950), el Convenio Europeo sobre la indemnización a las víctimas de delitos violentos (ETS núm. 116, 1983), el Convenio del Consejo de Europa para la prevención del terrorismo (CETS núm. 196, 2005), el Convenio del Consejo de Europa sobre la lucha contra la trata de seres humanos (CETS núm. 197, 2005), el Convenio del Consejo de Europa para la protección de los niños contra la explotación y el abuso sexual (CETS núm. 201, 2007) y el Convenio del Consejo de Europa sobre prevención y lucha contra la violencia contra la mujer y la violencia doméstica (CETS núm. 210, 2011);

Teniendo en cuenta la Recomendación Rec(2006)8 del Comité de Ministros en los Estados miembros sobre asistencia a víctimas del delito y Recomendación Rec(85)11 del Comité de Ministros en los Estados Miembros sobre la posición de la víctima en el marco del Derecho Penal y del proceso penal;

Observando que, desde la adopción de la Recomendación Rec(2006)8, el Comité de Ministros ha adoptado varias recomendaciones y se han producido avances significativos en el ámbito de los derechos de las víctimas, como la evolución de la legislación y la práctica nacionales e internacionales, una mejor comprensión de las necesidades de las víctimas y nuevas investigaciones;

Teniendo en cuenta los estándares desarrollados por la Unión Europea y por las Naciones Unidas con respecto a las víctimas;

Observando con agradecimiento los logros de las organizaciones no gubernamentales en la asistencia a las víctimas;

Conscientes de la necesidad de colaborar entre los Estados miembros, especialmente para ayudar a las víctimas del terrorismo y otras formas de crímenes transnacionales;

Entendiendo la necesidad de las víctimas de recibir la información, el soporte y la protección adecuados y ser sensibles a su necesidad de participar en procedimientos penales y otros procedimientos legales relevantes;

Conscientes de la necesidad de asegurar que las víctimas sean reconocidas y tratadas de forma respetuosa, sensible, personalizada, profesional y no discriminatoria, en todos los contactos con los servicios de apoyo a las víctimas o de justicia restaurativa o una autoridad competente, que operen en el contexto penal y de otros procedimientos legales pertinentes;

Apoyando un enfoque más holístico de los derechos de las víctimas, para intentar desarrollar y ampliar los derechos y servicios de las víctimas más allá del contexto del procedimiento penal, no solo promoviendo los derechos de las víctimas en el contexto del procedimiento penal, sino también antes, después o con independencia de estos procedimientos;

Entendiendo las necesidades de las víctimas y aspirando a conseguir un cambio cultural para que los procesos de justicia y apoyo se diseñen y ofrezcan de forma sensible a las necesidades, la autonomía y la agencia de las víctimas;

Observando la necesidad de una orientación actualizada y más detallada sobre el desarrollo y aplicación práctica de los derechos de las víctimas;

Conscientes de la necesidad de equilibrar cuidadosamente los derechos de las víctimas con los derechos de los sospechosos o acusados de haber cometido un delito, así como con la necesidad de una correcta administración de justicia,

Recomienda que los gobiernos de los Estados miembros difundan y se guíen en su legislación y práctica internas por los principios que se establecen en el anexo de esta recomendación que sustituye a la Recomendación Rec(2006)8 del Comité de Ministros en los Estados miembros sobre asistencia a las víctimas de delitos.

Anexo de la Recomendación CM/Rec(2023)2

Principios sobre derechos, servicios y soporte a las víctimas de delitos

Artículo 1 - Definiciones

A efectos de esta recomendación:

1. "víctima" significa:
 - a. una persona física que ha sufrido un daño, incluido un daño físico, mental, emocional o económico, causado directamente por un delito;
 - b. familiares de una persona cuya muerte ha sido causada directamente por un delito y que ha sufrido un daño como consecuencia de la muerte de esa persona;

2. "familiares": el cónyuge, la persona que convive con la víctima en una relación íntima comprometida, en convivencia y de forma estable y continuada, los familiares en línea directa, los/as hermanos/as y las personas a cargo de la víctima. Se recomienda a los Estados miembros que utilicen una definición inclusiva de "miembros de la familia" que incluya a las parejas civiles y a las parejas no casadas en una relación duradera;
3. "victimización reiterada": una situación en la que una misma persona es víctima de más de un delito durante un período de tiempo determinado e incluye, en particular, las situaciones en las que la persona es víctima de delitos cometidos por el propio delincuente y situaciones en las que la persona sea víctima de delitos de naturaleza análoga cometidos por infractores distintos;
4. "victimización secundaria" es la victimización que no se produce como consecuencia directa del delito sino como consecuencia de la respuesta de instituciones públicas o privadas y de otras personas a la víctima;
5. "menor" significa cualquier persona menor de 18 años. Cuando la edad de la víctima sea incierta y existan razones para creer que la víctima es un menor, a efectos de esta recomendación, se presupondrá que es un menor;
6. "justicia restaurativa" se refiere a cualquier proceso que permita que los perjudicados por el delito y los responsables de este daño, si lo consienten libremente, puedan participar activamente en la resolución de las cuestiones derivadas del delito, con la ayuda de un tercero formado e imparcial;
7. "proceso penal" hace referencia a los procedimientos judiciales que permiten adjudicar el derecho penal sustantivo. Incluyen el momento en el que se presenta una denuncia formal y las situaciones en las que las autoridades inician un procedimiento penal *ex officio*. Terminan una vez se ha dictado una decisión final sobre la responsabilidad penal de un investigado.

Artículo 2 – Principios

1. La delincuencia es un daño contra la sociedad y una violación de los derechos individuales de las víctimas. Por tanto, los Estados miembros deben garantizar el reconocimiento efectivo y el respeto de los derechos de las víctimas en cuanto a sus derechos humanos; deben respetar, en particular, la libertad, la seguridad, la propiedad, la dignidad, la vida privada y familiar de las víctimas y reconocer los efectos negativos del delito sobre las víctimas.
2. Los Estados miembros deben garantizar que las medidas establecidas en esta recomendación estén a disposición de las víctimas sin discriminación por motivos tales como sexo, género, raza, color, lengua, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, asociación con una minoría nacional, propiedad, nacimiento, orientación sexual, identidad de género, edad, estado de salud, discapacidad, estado civil, estado de migrante, residente o refugiado. Las medidas también se aplicarán a las víctimas con antecedentes penales y, en la medida de lo posible, a las víctimas

sospechosas de haber cometido un delito o actualmente objeto de sanción penal.

3. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas especialmente vulnerables, ya sea por sus características personales o por las circunstancias del delito, puedan beneficiarse de las medidas específicas más adecuadas a su situación.

4. Los Estados miembros deben garantizar que, en la aplicación de esta recomendación, cuando la víctima sea un menor, el interés superior este debe ser una consideración primordial. Un enfoque tan adaptado a los menores, teniendo debidamente en cuenta la edad, la discapacidad, la madurez, los puntos de vista, las necesidades y las preocupaciones de este, debe evaluarse individualmente.

5. La prestación de los servicios y medidas contempladas en esta recomendación no dependerá de la identificación, detención, procesamiento o condena del autor del delito. La prestación de estos servicios y medidas solo debe condicionarse a la presentación de una denuncia formal por parte de la víctima, a la relación familiar entre la víctima y el delincuente o al papel formal de la víctima en el procedimiento penal, en su caso.

6. Los Estados miembros deben garantizar que los servicios y las medidas que se establecen en esta recomendación sean respetuosos con las necesidades, la agencia y la autonomía de las víctimas. Como norma general, la voluntad de las víctimas de hacer uso o no de alguno de los servicios y medidas establecidos en las disposiciones de esta recomendación debe obligar a las autoridades competentes, salvo que existan consideraciones primordiales relativas a la administración de justicia o la seguridad de las víctimas que requieran estas medidas.

7. Siempre que en esta recomendación se haga referencia a "otros procedimientos judiciales", los derechos concedidos a las víctimas no afectan ni limitan los principios fundamentales de este tipo de procedimientos en la legislación nacional, por ejemplo, el principio de igualdad en los procedimientos civiles, y deben interpretarse de acuerdo con estos principios.

8. Las víctimas se encuentran con distintas autoridades facultadas para tomar decisiones y ofrecer servicios. Estas "autoridades competentes" incluyen a las agencias de la aplicación de la ley, la justicia penal y, en su caso, otros puestos del sector público. Como norma general, siempre que se haga referencia a "autoridades competentes", la competencia se refiere tanto a la competencia material como a la territorial, salvo que el objetivo de la disposición sea permitir la cooperación, la comunicación y la derivación entre autoridades con distintas competencias territoriales en el caso de víctimas transfronterizas.

CAPÍTULO I – ACCESO A LA JUSTICIA, VALORACIÓN INDIVIDUAL, INFORMACIÓN Y APOYO

Artículo 3 – Barreras de acceso a la justicia y al apoyo

1. Para mejorar el acceso a la justicia y animar a las víctimas a contactar con las autoridades judiciales competentes, civiles, penales y otras autoridades judiciales y organizaciones de apoyo relevantes, los Estados miembros deben investigar las

barreras, si procede, que impiden que las víctimas se pongan en contacto con estas autoridades o servicios de apoyo o presenten una queja formal y reducir estas barreras en la mayor medida posible.

2. Los Estados miembros deben mejorar y aprovechar las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación para garantizar un acceso suficiente a la justicia y al apoyo. Esto se aplica a toda esta recomendación, pero como prioridad:
 - a. el derecho a notificar a las autoridades y presentar una queja formal (artículo 7);
 - b. el derecho a la información (artículo 6) y a la información sobre el caso (artículo 8);
 - c. el derecho a ser escuchado (artículo 10);
 - d. el derecho a la protección (artículo 15);
 - e. los derechos de las víctimas transfronterizas (artículo 20).
3. Se recomienda a los Estados miembros que investiguen y aborden posibles barreras que impiden que los testigos alerten a las autoridades competentes y los servicios de apoyo de la comisión de un delito.

Artículo 4 – Valoración individual de las necesidades y vulnerabilidades de la víctima

1. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas sean evaluadas individualmente, desde el primer momento oportuno en el que entran en contacto con las autoridades penales, de acuerdo con los procedimientos nacionales, para identificar necesidades específicas de protección y determinar hasta qué punto las víctimas pueden hacer un uso efectivo o necesitan los derechos genéricos y las medidas específicas previstas en esta recomendación en materia de protección de las víctimas.
2. La evaluación individual debe tener en cuenta, en particular:
 - a. las características personales de la víctima;
 - b. el tipo o naturaleza del delito; y
 - c. las circunstancias del delito.

Aunque se puede prestar especial atención a las víctimas que pertenecen a determinados grupos vulnerables, la evaluación individual sigue siendo decisiva para establecer la necesidad de medidas específicas.

3. Las evaluaciones individuales deben llevarse a cabo con una estrecha implicación de las víctimas y deben tener en cuenta sus deseos, incluso cuando no quieran beneficiarse de medidas específicas o participar en la evaluación individual.
4. Si los elementos que constituyen la base de la evaluación individual cambian

significativamente, los Estados miembros deben garantizar que se actualicen a lo largo del proceso penal.

5. Cuando haya una víctima que no sea capaz, o en menor medida, de entender y participar eficazmente en los procedimientos penales por razón de edad, condiciones mentales o físicas o discapacidad, debe tenerse debidamente en cuenta la vulnerabilidad de esta persona y es necesario tomar medidas específicas para reforzar el acceso y el uso efectivo de esta persona a los derechos procesales.

6. La evaluación individual debe llevarse a cabo como mínimo en los procedimientos penales y en relación con las necesidades de protección de las víctimas, pero se recomienda a los Estados miembros investigar y aplicar una estrategia similar a otras necesidades procesales y en otros procedimientos judiciales, así como en soporte y programas de justicia restaurativa.

Artículo 5 - Derecho a entender y ser entendido

1. Los Estados miembros deben adoptar las medidas adecuadas para ayudar a las víctimas a entender y ser entendidas desde el primer contacto adecuado y durante cualquier otra interacción necesaria que tengan con una autoridad competente en el contexto de procedimientos penales, otros procedimientos judiciales, servicios de apoyo y programas de justicia restaurativa, incluso cuando esa autoridad proporciona información.

2. Los Estados miembros deben garantizar que las comunicaciones con las víctimas en el contexto de los procedimientos penales se hagan en un lenguaje sencillo y accesible. Estas comunicaciones deben tener en cuenta las características personales de la víctima, incluido el conocimiento que tiene la víctima del idioma utilizado para proporcionar información, edad, madurez, capacidad intelectual y emocional, alfabetización y cualquier discapacidad mental, física o de otro tipo que pueda afectar a la capacidad de entender o ser entendido. Asimismo, deben tenerse en cuenta las limitaciones de la capacidad de la víctima para comunicar información. La información debe proporcionarse oralmente o por escrito, y se recomienda a los Estados miembros tener en cuenta las preferencias de las víctimas en relación con la forma en que se comunica la información, siempre que sea posible.

3. Salvo que sea contrario a los intereses de la víctima o que se perjudique el curso de un procedimiento penal o de otro tipo, los Estados miembros permitirán que la víctima vaya acompañada de una persona de su elección en el primer contacto con una autoridad competente cuando necesite asistencia, para entender o hacerse entender.

Artículo 6 - Derecho a recibir información

1. Los Estados miembros deben garantizar que se ofrece a las víctimas *ex officio* la información siguiente, sin demora innecesaria, desde el primer contacto adecuado con una autoridad de justicia penal competente, a fin de permitirles acceder a los derechos que se establecen en el anexo de esta recomendación:

- a. el tipo de soporte que pueden obtener y de quién lo pueden obtener, incluida, en su caso, información básica sobre el acceso al soporte médico, cualquier soporte especializado, incluido el apoyo psicológico y alojamiento alternativo. También se les informará de la posibilidad de que los servicios de asistencia a las víctimas se acerquen, si la víctima da el consentimiento y si es aplicable a la legislación nacional,
- b. si las víctimas residen en un Estado miembro distinto al que se ha cometido el delito, todas las medidas, procedimientos o acuerdos específicos disponibles para proteger sus intereses en el Estado miembro donde se hace el primer contacto con la autoridad competente;
- c. cómo y en qué condiciones tienen derecho a la interpretación y la traducción;
- d. cómo y en qué condiciones pueden obtener protección, incluidas medidas de protección;
- e. los procedimientos para presentar denuncias formales en lo que se refiere a un delito y el papel de la víctima en estos procedimientos;
- f. cómo y en qué condiciones pueden acceder al asesoramiento jurídico, la asistencia jurídica y cualquier otro tipo de asesoramiento;
- g. cómo y en qué condiciones pueden recibir información sobre los procesos penales iniciados como consecuencia del delito penal que han sufrido;
- h. los datos de contacto para comunicaciones sobre su caso;
- i. los servicios de justicia restaurativa disponibles;
- j. cómo y en qué condiciones pueden acceder a la indemnización;
- k. los procedimientos disponibles para presentar alegaciones cuando sus derechos no sean respetados por la autoridad competente que actúe en el contexto de un procedimiento penal, en la medida de lo posible y sin asesoramiento jurídico en casos individuales;
- l. cómo y en qué condiciones se pueden reembolsar los gastos ocasionados como consecuencia de su participación en el proceso penal.

2. La información a que se refiere el apartado 1 se facilitará de forma que la víctima pueda entenderla. La información debe proporcionarse oralmente o por escrito, y se recomienda a los Estados miembros, siempre que sea posible, que tengan en cuenta las preferencias de las víctimas en cuanto a de qué forma quieren que se les facilite la información.

3. La extensión o detalle de la información a que se refiere el apartado 1 podrá variar en función de las necesidades específicas y de las circunstancias personales de la

víctima y del tipo o naturaleza del delito. También pueden proporcionarse detalles adicionales en fases posteriores en función de las necesidades de la víctima y de la relevancia, en cada fase del procedimiento, de estos datos.

4. Se recomienda a los Estados miembros que también extiendan la obligación de proporcionar la información a la que se refiere el apartado 1 a otras organizaciones relevantes, tales como servicios de asistencia a las víctimas, servicios sociales o sanitarios. Además, se les recomienda no limitarse solo a los tipos de información a que se refiere el apartado 1, sino también a incluir información sobre otros procedimientos judiciales, como información para acceder a medidas de indemnización o protección vía procedimientos civiles, administrativos u otros.

CAPÍTULO II - PROCEDIMIENTOS JURÍDICOS

A. Procesos penales

Artículo 7 - Derechos de las víctimas a presentar una denuncia formal y a notificar a las autoridades

1. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas tengan derecho a presentar una denuncia formal ante la autoridad competente. Este derecho no afecta a ningún poder discrecional aplicable de las autoridades para seguir el caso y desestimar casos en una fase posterior.

2. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas reciban un reconocimiento por escrito de su denuncia formal ante la autoridad competente, en la que se indiquen los elementos básicos del delito en cuestión. Los Estados miembros deben asegurar las garantías suficientes para superar las dificultades con las que se enfrentan las víctimas que no entienden o no hablan la lengua de la autoridad competente.

3. Cuando sea posible, de acuerdo con la legislación nacional, los Estados miembros también garantizarán que las víctimas tengan derecho a notificar a las autoridades sin presentar una denuncia formal y se garantizará que las víctimas sean informadas de la distinción entre autoridades notificadoras y presentar una denuncia formal.

Artículo 8 - Derechos de las víctimas a la información sobre su caso

1. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas sean informadas sin demora innecesaria de su derecho a recibir, como consecuencia de su denuncia formal y previa solicitud, la siguiente información sobre los procedimientos penales iniciados como consecuencia del delito que han sufrido y que reciben esta información sin demora innecesaria:

- a. cualquier decisión de no continuar o poner fin a una investigación, o de no procesar al infractor, incluyendo, en su caso, los motivos de esa decisión;

- b. el momento y lugar del juicio y la naturaleza de los cargos contra el delincuente.
2. Los Estados miembros deben garantizar, de acuerdo con su función en el sistema penal pertinente, que las víctimas reciban sin demora innecesaria su derecho a recibir la siguiente información, a petición y como consecuencia de su denuncia con respecto al delito que han sufrido:
 - a. cualquier sentencia firme en un juicio, incluido cualquier acuerdo extrajudicial y, en su caso, los motivos de esa decisión;
 - b. la información que permita a la víctima conocer el estado del proceso penal, incluyendo, cuando la legislación nacional esté disponible, la inspección del expediente, salvo que esta notificación pueda afectar negativamente a la gestión adecuada del caso;
 - c. si existen procedimientos de justicia restaurativa en virtud de la legislación nacional, cualquier decisión de abstenerse de derivar a procesos de justicia restaurativa, cuando la víctima haya solicitado esta derivación de acuerdo con la legislación nacional;
 - d. cualquier decisión relativa a la indemnización del infractor (artículo 13) y la protección (artículo 15), incluyendo, en su caso, los motivos de esa decisión.
3. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas sean notificadas sin demora innecesaria de las posibilidades disponibles para presentar solicitudes de información sobre el estado del procedimiento iniciado como consecuencia del delito penal que han sufrido, de acuerdo con su función en el sistema penal correspondiente.
4. Los Estados miembros deben garantizar que se ofrezca a las víctimas la oportunidad de recibir una notificación, sin demora innecesaria, cuando la persona detenida, procesada o condenada por delitos penales que les conciernan sea puesta en libertad o se escape de la detención. La víctima recibirá la información a la que se refiere este apartado, al menos a petición, en los casos en que exista un peligro o riesgo identificado de daño. En la decisión de proporcionar esta información, los Estados miembros deben evaluar cualquier riesgo identificado para el delincuente que pueda derivarse de esta notificación. Asimismo, los Estados miembros deben garantizar que las víctimas sean informadas de cualquier medida relevante adoptada para su protección en caso de liberación o fuga del delincuente. Se les recomienda que permitan que las víctimas sean escuchadas en estas medidas de protección.
5. El deseo de las víctimas de recibir o no los tipos de información a que se refieren los apartados del 1 al 3 debe obligar, de acuerdo con las condiciones que se establecen, la autoridad competente, salvo que esta información se deba facilitar por derecho u obligación de la víctima a la participación activa en el proceso penal o por la amenaza de daño inmediato a la víctima. Los Estados miembros deben permitir que las víctimas modifiquen su deseo en cualquier momento y deben tener en cuenta esta modificación.

Artículo 9 – Derecho a la interpretación y traducción

1. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas que no entiendan o no hablen la lengua del procedimiento penal en cuestión reciban, a petición, una interpretación gratuita, de acuerdo con su papel en el sistema penal correspondiente en los procedimientos penales, al menos durante cualquier entrevista o interrogatorio de la víctima durante los procedimientos penales ante las autoridades de investigación y judiciales, incluido durante el interrogatorio policial, permitiendo a las víctimas participar activamente en las audiencias judiciales provisionales de acuerdo con el papel de la víctima en el sistema de justicia penal correspondiente.
2. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas que no entiendan o no hablen la lengua del procedimiento penal en cuestión reciban, de acuerdo con su papel en el sistema penal correspondiente en los procedimientos penales, a petición, traducciones de la información esencial para el ejercicio de sus derechos en los procedimientos penales en una lengua que entiendan, gratuitamente, en la medida en que esta información esté a disposición de las víctimas. Se recomienda a los Estados miembros que consideren la información del artículo 6, el 7.2 y el 8 como información "esencial" que al menos debe traducirse.
3. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas que tengan derecho a información sobre el momento y el lugar del juicio y que no entiendan la lengua de la autoridad competente reciban, a petición, una traducción de la información a la que tienen derecho.
4. Las víctimas deben poder presentar una solicitud razonada para considerar un documento o partes de un documento como esenciales para su participación activa en el proceso penal.
5. Sin perjuicio de los apartados 2, 3 y 4, debe permitirse que se proporcione una traducción oral o un resumen oral de los documentos esenciales en lugar de una traducción escrita, siempre que esta traducción oral o resumen oral no perjudique la equidad del procedimiento. Se podrán utilizar tecnologías de comunicación como la videoconferencia, el teléfono o Internet, salvo que sea necesaria la presencia física del intérprete para que las víctimas puedan ejercitar correctamente sus derechos o entender el proceso.
6. Los Estados miembros deben garantizar que la autoridad competente evalúe si las víctimas necesitan interpretación o traducción, tal y como se prevé en los apartados 2, 3 y 4. Las víctimas pueden impugnar su decisión de no ofrecer interpretación o traducción. Las normas de procedimiento para esta impugnación serán determinadas por la legislación nacional.
7. La interpretación y traducción y cualquier consideración de la impugnación de una decisión de no ofrecer interpretación o traducción en virtud de este artículo no debe prolongar de forma injustificada el proceso penal.

Artículo 10 - Derecho a ser escuchado

1. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas puedan ser escuchadas y puedan aportar pruebas durante los procedimientos penales.
2. Se recomienda a los Estados miembros que permitan que las víctimas sean escuchadas también durante los procedimientos posteriores al juicio.
3. De acuerdo con la legislación nacional, se anima a los Estados miembros a permitir que la aportación de pruebas sea a iniciativa de la víctima y no limitarla a la obligación de declarar durante la investigación o el juicio.
4. En la medida de lo posible, y de acuerdo con los derechos del acusado, se recomienda a los Estados miembros considerar la disponibilidad de las víctimas en la planificación y aplazamiento de los procedimientos judiciales y posteriores al juicio.
5. De acuerdo con la legislación nacional, se recomienda a los Estados miembros que garanticen que este derecho a ser escuchado concierne a cualquier decisión que se pueda suponer que tiene un impacto considerable en los intereses de las víctimas. Este estímulo podría afectar especialmente:
 - a. cualquier decisión relativa al suministro de información a la víctima y por parte de la víctima, incluido, entre otras cosas, el derecho a la interpretación y la traducción;
 - b. en su caso, cualquier decisión de abstenerse de derivar a procesos de justicia restaurativa, en aquellos casos en los que la víctima haya solicitado esta derivación;
 - c. cualquier decisión de no procesar a un delincuente;
 - d. en su caso, cualquier decisión de recurrir a formas de resolución extrajudicial;
 - e. cualquier decisión relativa a la concesión de indemnizaciones a la víctima durante el curso del procedimiento penal;
 - f. cualquier decisión de recibir una indemnización estatal;
 - g. cualquier decisión relativa a la protección de la víctima.
6. Las normas de procedimiento según las cuales las víctimas pueden ser escuchadas y pueden aportar pruebas y hasta qué punto las autoridades deben tener en cuenta el derecho de las víctimas a ser escuchadas están determinadas por la legislación nacional.

Artículo 11 - Derecho al reembolso de los gastos y la devolución de los bienes

1. Los Estados miembros deben ofrecer a las víctimas que participen en un procedimiento penal la posibilidad de reembolsar los gastos ocasionados como consecuencia de su participación activa en el procedimiento. Este reembolso se efectuará de acuerdo con el papel de las víctimas en el sistema penal correspondiente y debe referirse, como mínimo, a los gastos relacionados con las acciones que la víctima esté obligada a llevar a cabo, tales como declarar como testigo.
2. Los Estados miembros deben garantizar que, tras una decisión de una autoridad competente, los bienes recuperables que se han incautado en el curso de un procedimiento penal sean devueltos a las víctimas sin demora indebida, salvo que sea necesario a los efectos del procedimiento penal. Las condiciones o normas de procedimiento en las que estos bienes se devuelven a las víctimas se determinarán por la legislación nacional.

Artículo 12 - Derecho a la asistencia jurídica

1. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas tengan acceso a la asistencia jurídica, al menos cuando tengan la condición de partes en un proceso penal. Se les recomienda que garanticen el acceso a la asistencia jurídica gratuita para las víctimas en todas las decisiones en las que los intereses de la justicia así lo requieran.
2. Las condiciones y normas procesales en las que las víctimas tienen acceso a la asistencia jurídica deben ser determinadas por la legislación nacional.

B. Procesos penales y otros

Artículo 13 - Derecho a una indemnización por parte del infractor

1. Los Estados miembros deben garantizar que, en el curso del procedimiento penal, las víctimas tengan derecho a obtener una decisión sobre la indemnización por parte del infractor, en un plazo razonable. Cuando reclamar una indemnización al delincuente en el curso de un procedimiento penal es incompatible con el ordenamiento jurídico nacional, los Estados miembros deben prever vías alternativas mediante otros procedimientos judiciales para garantizar estructuralmente el derecho de las víctimas a obtener esta decisión.
2. Los Estados miembros deben asegurar que las víctimas dispongan de asesoramiento, apoyo y, en su caso, asistencia jurídica para garantizar y hacer cumplir esta decisión.
3. Los Estados miembros deben alentar a los delincuentes a indemnizar a las víctimas. En su caso y cuando la legislación nacional lo permita, se puede prever lo siguiente:
 - a. el pago de indemnizaciones en las decisiones de enjuiciamiento y sentencia;

- b. el pago de indemnizaciones en relación a sanciones económicas;
 - c. otras formas no monetarias de reparación.
4. Si las víctimas prefieren un procedimiento civil antes que reclamar una indemnización en el curso del procedimiento penal, tendrán la opción de obtener el pago de la indemnización por parte del infractor en un procedimiento civil.

Artículo 14 - Derecho a una indemnización del Estado

1. Los Estados miembros deben adoptar un régimen estatal de indemnización para las víctimas de delitos cometidos en su territorio, que sea independiente del procedimiento penal, siempre que el daño se haya producido como consecuencia de un delito, pudiendo requerir que se haya presentado una denuncia formal. Los posibles beneficiarios de este plan deben ser determinados por la legislación nacional, pero deben incluir, como mínimo, a las víctimas de delitos violentos intencionados, incluida la violencia sexual.
2. Los Estados miembros deben garantizar que las solicitudes de indemnización puedan presentarse gratuitamente y que la indemnización se otorgue sin demora excesiva, a un nivel justo y adecuado. El nivel de la indemnización debe ser determinado por la legislación nacional y tener en cuenta, como mínimo:
- a. los gastos relacionados con el tratamiento y la rehabilitación de lesiones físicas y psicológicas;
 - b. la pérdida de ingresos;
 - c. los gastos de funeral y la pérdida de manutención para personas a cargo.
3. Los Estados miembros pueden garantizar que el régimen funcione bajo un principio de subsidiariedad concediendo una indemnización por daños no cubiertos por otras fuentes, entre otras cosas, por parte del infractor, seguros y servicios sanitarios y sociales.
4. Se recomienda a los Estados miembros que permitan el pago anticipado antes de que se tome una decisión final sobre una indemnización estatal o compensación a través de otras fuentes, en particular en los casos en que la víctima requiera urgentemente una indemnización estatal. Los pagos anticipados no afectarán a la subsidiariedad mencionada en el apartado 3 del artículo 14.
5. Los Estados miembros deben garantizar que las decisiones negativas sobre la compensación puedan ser objeto de revisión. Las condiciones y normas de procedimiento a través de las cuales se efectúa esta revisión serán determinadas por la legislación nacional.
6. Se recomienda a los Estados miembros que garanticen que la nacionalidad o condición de residencia de las víctimas no restrinjan su derecho a una indemnización.

7. En el caso de víctimas transfronterizas, se anima a las autoridades competentes de cada Estado miembro a que den la máxima asistencia posible y colaboren para permitir que las víctimas puedan reclamar una indemnización al estado en que se ha producido el delito, solicitándolo a una autoridad competente en su país. Se recomienda que los Estados miembros dispongan de un sistema de transmisión de solicitudes de indemnización.

Artículo 15 - Derecho a la protección

1. Se recomienda que los Estados miembros garanticen que se dispongan de medidas para proteger, en la medida de lo posible, a las víctimas y sus familiares de la victimización secundaria y reiterada, de la intimidación y represalia y de las violaciones de su intimidad y dignidad.

2. Las medidas de protección disponibles para las víctimas deben incluir, pero no deben limitarse a:

- a. medidas para evitar la victimización secundaria de las víctimas como consecuencia de su participación en procesos penales. En particular, el derecho de las víctimas a ser interrogadas sin demora injustificada después de que se haya presentado la denuncia formal por delito ante la autoridad competente; el derecho a que el número de interrogatorios a las víctimas se reduzca al mínimo; el derecho a ser entrevistado acompañado de un representante legal y de una persona de su elección, salvo que se haya tomado una decisión motivada en su contra; y deba garantizarse el derecho a que los reconocimientos médicos se reduzcan al mínimo. En el caso de las víctimas con necesidades específicas de protección, los Estados miembros también deben garantizar que los interrogatorios con las víctimas se lleven a cabo en locales diseñados o adaptados al efecto y que los interrogatorios con las víctimas sean realizados por o a través de profesionales formados al efecto. Salvo que sea contrario a la buena administración de justicia, todos los interrogatorios a víctimas con necesidades específicas de protección también deben ser realizados por la misma persona y todos los interrogatorios a víctimas de violencia sexual, violencia machista o violencia en relaciones estrechas, salvo que sean realizadas por un fiscal o juez, y siempre que no se perjudique el curso del procedimiento penal, deben ser dirigidos por una persona de un determinado sexo o género si la víctima ha manifestado una preferencia en este sentido. Durante los procedimientos judiciales, los Estados miembros deben disponer de medidas para las víctimas con necesidades específicas de protección que ayuden a evitar el contacto visual entre las víctimas y los delincuentes durante la presentación de pruebas; que permitan escuchar a la víctima en la sala sin estar presente; que eviten cuestiones innecesarias sobre la vida privada de la víctima no relacionada con el delito y que permitan una audiencia sin la presencia del público. Hay que considerar debidamente otras medidas para que las investigaciones penales y los juicios sean más favorables a las víctimas;
- b. medidas para evitar, siempre que sea posible, el contacto entre las víctimas y sus familiares y el infractor, incluidas las zonas de espera separadas en las nuevas dependencias judiciales. En el caso de locales judiciales existentes, se

recomienda que los Estados miembros creen zonas de espera separadas o de usos múltiples de las salas. Se requieren medidas para evitar el contacto durante el procedimiento judicial, salvo que dicho contacto sea necesario en el contexto del procedimiento penal;

- c. procedimientos establecidos por la legislación nacional para la protección física de las víctimas y sus familiares. Cuando sea pertinente, se informará a las víctimas de los riesgos de victimización, intimidación y represalias repetidas y sobre los medios para reducir estos riesgos. Las víctimas también deben recibir asistencia en la aplicación de las medidas propuestas;
- d. medidas para proteger, de forma adecuada, la privacidad y la dignidad, incluidas las características personales, datos, imágenes o la difusión pública de otras informaciones que puedan conducir a la identificación de las víctimas vulnerables y de sus familiares. Los Estados miembros deben, al menos, animar a los medios de comunicación a tomar medidas de autorregulación en este sentido.

3. Las medidas mencionadas en el apartado 2 deben aplicarse al menos en el contexto de los procesos penales, pero también se recomienda que los Estados miembros las apliquen, cuando sea pertinente y adecuado, a la justicia restaurativa, otros procedimientos y la fase posterior en el juicio.

4. Se recomienda que los Estados miembros adopten las medidas legislativas o de otra índole necesarias para garantizar que, cuando sea necesario y proporcionado, las víctimas dispongan de órdenes de restricción, protección o alejamiento de emergencia adecuadas. Estas órdenes deben estar:

- disponibles idealmente en distintos campos del derecho o procedimientos específicos;
- disponibles en todas las etapas de los procedimientos aplicables;
- disponibles para una protección inmediata y sin cargas financieras o administrativas indebidas sobre la víctima;
- emitidas durante un período determinado o hasta que se modifiquen o se den de baja;
- cuando sea necesario y procedente, expedidas de oficio con efecto inmediato;
- disponibles independientemente de otros procedimientos legales o aparte de ellos;
- permitidas para ser introducidas en procedimientos judiciales posteriores.

5. Los Estados miembros deben adoptar las medidas legislativas, o de otro tipo, necesarias para garantizar que los incumplimientos de las órdenes de alejamiento o de protección emitidas de acuerdo con el párrafo 4 anterior estén sujetos a sanciones penales o de otras sanciones legales efectivas, proporcionadas y disuasivas.

6. Se recomienda que los Estados miembros garanticen que las víctimas dispongan de asesoramiento, apoyo y, en su caso, asistencia jurídica para garantizar y hacer cumplir las medidas establecidas en los apartados 2, 3 y 4 anteriores.

Artículo 16 - Derecho a recurso

1. Es posible que las víctimas tengan que buscar recursos civiles adecuados para proteger sus derechos después de un delito. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas tengan acceso efectivo a recursos civiles pertinentes y adecuados, y en un plazo razonable, mediante:

- el derecho de acceso a los tribunales competentes u otras autoridades; y
- a la asistencia jurídica en los casos oportunos.

Las condiciones y normas procesales en las que se garantiza el acceso a los recursos civiles se determinarán por la legislación nacional.

2. En cuanto a las disposiciones de esta recomendación que se han incorporado a la legislación nacional, los Estados miembros deben garantizar que las víctimas tengan, en su caso, acceso a un recurso efectivo ante las autoridades competentes. Las condiciones y normas procesales en las que las víctimas tienen acceso a este recurso se determinarán por la legislación nacional.

CAPÍTULO III - OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 17 – Seguro

1. Los Estados miembros deben fomentar la igualdad de acceso a los seguros públicos y privados para todos los residentes, en la medida de lo posible.

2. Se recomienda que los Estados miembros promuevan el principio de seguro que esté disponible para el máximo de personas posible. Es necesario disponer de un seguro que cubra las pertenencias de la persona, así como su integridad física y psicológica.

3. Se recomienda que los Estados miembros, en la medida de lo posible, promuevan que el principio de que las pólizas de seguro no excluyan los daños causados por actos de terrorismo u otras formas de delitos intencionados. También se invita a los Estados miembros a animar a las compañías o servicios de seguros, en su caso, a intentar recuperar el pago asegurado del infractor.

Artículo 18 – Justicia restaurativa

1. La justicia restaurativa debe ser un servicio generalmente disponible. Los servicios de justicia restaurativa deben tener la capacidad suficiente para ofrecer servicios seguros y eficaces a todas las víctimas que puedan beneficiarse. El tipo y gravedad del delito, o su ubicación geográfica, no impedirán por sí mismos, y en ausencia de otras consideraciones, que se ofrezca justicia restaurativa.

2. Los Estados miembros deben garantizar que los encargados de impartir justicia restaurativa cumplan la Recomendación CM/Rec(2018)8 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la justicia restaurativa en materia penal. Esto se refiere en particular a:

- la consideración de las necesidades e intereses de las víctimas, la necesidad de protecciones y garantías, la formación adecuada y los medios para mitigar los riesgos potenciales;
- El carácter voluntario de la participación en la justicia restaurativa. El proceso solo se llevará a cabo si las partes dan su consentimiento libre, habiendo sido plenamente informadas previamente de la naturaleza del proceso y de sus posibles resultados e implicaciones, incluido qué impacto, en su caso, tendrá el proceso de justicia restaurativa en los futuros procedimientos penales. Las partes deben poder retirar su consentimiento en cualquier momento del proceso;
- asegurándose de que las víctimas reciban la información y el apoyo necesarios para permitirles tomar una decisión libre e informada de participar en la justicia restaurativa y, en su caso, iniciar la justicia restaurativa;
- considerando hasta qué punto los principios de justicia restaurativa pueden informar los modos en que se comprometen las víctimas y el diseño y la prestación de los servicios a las víctimas.

Artículo 19 - Derecho al apoyo de la víctima

1. Los Estados miembros deben garantizar que las víctimas, de acuerdo con sus necesidades, tengan acceso a servicios confidenciales de apoyo a las víctimas, que sean gratuitos y actúen en su interés.

2. Se recomienda a los Estados miembros que garanticen la cobertura nacional de estos servicios y deben garantizar que estos servicios, como mínimo:

- proporcionen a las víctimas soporte emocional y psicológico gratuito, cuando esté disponible;
- proporcionen a las víctimas información, asesoramiento y soporte sobre cuestiones financieras y prácticas derivadas del delito;
- proporcionen a las víctimas información, asesoramiento y soporte sobre sus derechos, incluido sobre el acceso a los sistemas nacionales de indemnización y su papel en los procedimientos penales y sobre los servicios disponibles;
- deriven a las víctimas a otros servicios cuando sea necesario;
- respeten la confidencialidad en la prestación de servicios;

- sean plenamente capaces de hacer frente a los problemas a los que se enfrentan las víctimas a las que sirven.
3. Los Estados miembros deben garantizar que estos servicios sean accesibles, independientemente de si la víctima presentó una denuncia formal y estén disponibles antes, durante y por un período de tiempo adecuado después de la investigación y de cualquier procedimiento judicial.
 4. Los Estados miembros deben garantizar que la policía y otras autoridades de justicia penal identifiquen la necesidad de derivación de las víctimas a los servicios de apoyo y, si las víctimas lo aceptan, posibiliten la derivación a estos servicios. Esta derivación inicial puede ser pasiva o activa y puede ser a servicios de apoyo genéricos, que pueden, a su vez, ayudar a las víctimas a acceder a un soporte especializado acorde con sus necesidades.
 5. En su caso, los Estados miembros también facilitarán la derivación de las víctimas a los servicios de apoyo por parte de otras entidades relevantes en contacto con las víctimas, tales como hospitales, escuelas, embajadas, consulados, servicios sociales o de empleo.
 6. Se recomienda que los Estados miembros apoyen la creación o el mantenimiento de centros especializados para víctimas de delitos como la violencia sexual y doméstica y faciliten el acceso a estos centros.
 7. Los Estados miembros deben disponer de servicios de apoyo que atiendan a las necesidades específicas de las víctimas del terrorismo, de acuerdo con la Directiva (UE) 2017/541 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la lucha contra el terrorismo, que estén disponibles para las víctimas inmediatamente después de un ataque terrorista y durante el tiempo que sea necesario. Estos servicios se ofrecen además de los servicios generales de apoyo a las víctimas o como parte integrada. Se recomienda que los Estados miembros consideren también la posibilidad de establecer o mantener servicios comparables a las víctimas de otros delitos de victimización masiva.
 8. Se recomienda que los Estados miembros establezcan o apoyen líneas de atención telefónica gratuita y sitios web para las víctimas a nivel nacional.
 9. Los Estados miembros deben tomar medidas para garantizar que el trabajo de los servicios que ofrecen asistencia a las víctimas se coordine al nivel más adecuado para garantizar que:
 - haya disponible y accesible una amplia gama de servicios;
 - se preparen y se mantengan estándares de buenas prácticas para los servicios que ofrecen ayuda a las víctimas;
 - se ofrezca y se coordine la formación adecuada;
 - el gobierno pueda acceder a los servicios para la consulta de las políticas y legislación propuestas.

Artículo 20 – Víctimas transfronterizas y cooperación internacional

1. Los Estados miembros deben garantizar que sus autoridades competentes puedan adoptar las medidas adecuadas para minimizar las dificultades que se enfrentan cuando la víctima es residente de un Estado distinto al que se ha cometido el delito, especialmente en lo que se refiere a la organización del procedimiento. Para ello, las autoridades del Estado donde se ha cometido el delito deben estar en condiciones de:
 - a. tomar una declaración de la víctima inmediatamente después de la denuncia formal por el delito ante la autoridad competente;
 - b. recurrir, como mínimo, a videoconferencias y llamadas telefónicas para escuchar a las víctimas que residen en el extranjero.
2. Se recomienda que los Estados miembros amplíen las posibilidades similares a las establecidas en el apartado 1.b a los demás derechos establecidos en el capítulo II del anexo de esta recomendación.
3. Se recomienda que los Estados miembros garanticen que las víctimas de un delito cometido en un estado distinto al suyo de residencia puedan presentar una denuncia formal ante las autoridades competentes del Estado de residencia, si no pueden hacerlo en el estado donde se produjo el delito cometido o, en caso de delito grave, si no quieren hacerlo. En estos casos, los Estados miembros garantizarán que la autoridad competente ante la que la víctima presenta una denuncia formal la transmita sin demora a la autoridad competente del estado donde se ha cometido el delito.
4. Se recomienda a los Estados miembros que garanticen que el país de residencia no restrinja la elegibilidad de las víctimas para una indemnización estatal o por parte del delincuente (artículos 14 y 13), protección (artículo 15) y apoyo a las víctimas (artículo 19) en el estado donde se ha cometido el delito.
5. Se recomienda que los Estados miembros participen en redes internacionales con el objetivo de facilitar la cooperación transfronteriza para satisfacer las necesidades de las víctimas. Esto debe incluir, como prioridad, atender a las necesidades de las víctimas de crímenes internacionales y transnacionales.

Artículo 21 - Cooperación y coordinación

1. Los Estados miembros deben asegurar, en la medida de lo posible, el desarrollo y el mantenimiento de estructuras que apoyen y coordinen las políticas y prácticas.
2. A tal fin, los Estados miembros deben garantizar que:
 - en la medida en que sea factible, todas las agencias implicadas en la prestación de servicios y medidas establecidas en el anexo de esta recomendación colaboren para garantizar una respuesta coordinada a las víctimas;

- se creen procedimientos adicionales para hacer frente a situaciones de victimización masiva, junto a planes de implementación integrales que incluyen la identificación de agencias principales.

Artículo 22 – Confidencialidad

1. Los Estados miembros deben exigir a todas las agencias, ya sean estatutarias o no gubernamentales, en contacto con las víctimas, que adopten normas claras de protección de datos mediante las cuales puedan recopilar, almacenar y revelar a un tercero la información recibida de una víctima o relacionada con ella, siempre que:
 - la víctima haya consentido explícitamente a esta divulgación;
 - exista un requisito legal o autorización para ello.
2. En estos dos casos de excepción, normas claras deben regir los procedimientos de divulgación.
3. Deben establecerse y publicarse procedimientos para hacer frente a las presuntas infracciones de las normas.

Artículo 23 – Selección y formación del personal

1. Los Estados miembros deben garantizar que los funcionarios que puedan entrar en contacto con las víctimas, como la policía, el personal judicial, los servicios de emergencia u otras personas que asisten al lugar de un incidente importante, reciban formación general y especializada.
2. Sin perjuicio de la independencia judicial y de las diferencias en la organización del poder judicial entre los Estados miembros, deben pedir que los responsables de la formación de los jueces y fiscales implicados en procesos penales ofrezcan formación tanto general como especializada para aumentar la concienciación de los jueces y fiscales de las necesidades de las víctimas. Con el debido respeto a la independencia de la profesión jurídica, los Estados miembros deben además recomendar que los responsables de la formación de los abogados ofrezcan formación tanto general como especializada para aumentar la concienciación de los abogados sobre las necesidades de las víctimas.
3. Mediante sus servicios públicos o financiando organizaciones de apoyo a las víctimas, también se recomienda que los Estados miembros ayuden a los servicios de apoyo a las víctimas para permitir que aquellos que ofrecen servicios de apoyo a las víctimas y de justicia restaurativa reciban formación general y especializada para garantizar que esta asistencia se ofrezca de acuerdo a las estándares profesionales.
4. Se recomienda a los Estados miembros que pongan la formación general y de apoyo a disposición de otros profesionales que puedan entrar en contacto con

las víctimas, como personal relevante de los servicios de salud, vivienda, seguridad social, educación y empleo.

5. Los profesionales mencionados en los apartados 1 a 4 recibirán una formación general y especializada de un nivel adecuado a la naturaleza y alcance de su contacto con las víctimas y de acuerdo con las obligaciones implicadas. El objetivo es permitir a los profesionales reconocer a las víctimas, aumentar la conciencia de sus necesidades y permitirles tratar a las víctimas de una manera imparcial, no discriminatoria, respetuosa y profesional.

6. La formación general debe incluir, como mínimo:

- concienciación de los efectos negativos del delito sobre las víctimas y de los efectos del delito sobre la actitud y comportamiento de la víctima, incluido el comportamiento verbal;
- habilidades y conocimientos necesarios para asistir o interactuar profesionalmente con las víctimas;
- la conciencia del riesgo de provocar una victimización secundaria y las habilidades para minimizar ese riesgo.

7. Para los responsables de la realización de la evaluación individual a que se refiere el artículo 4 y de la derivación de las víctimas a servicios de apoyo especializados, la formación general incluirá también:

- la concienciación sobre cómo llevar a cabo la evaluación individual y cómo seleccionar las medidas adecuadas para atender necesidades de protección particulares;
- la disponibilidad de servicios de información y soporte específicos para las necesidades de las víctimas y los medios de acceso a estos servicios.

8. Se debe ofrecer, como mínimo, una formación especializada a todo el personal que trabaja con víctimas infantiles y víctimas de determinadas categorías de delitos, por ejemplo, violencia doméstica o sexual, terrorismo, delitos motivados por prejuicios raciales, religiosos o de otros tipos, así como a las familias de las víctimas de asesinato.

Artículo 24 - Sensibilización de la ciudadanía sobre la victimización del delito

1. Los Estados miembros deben contribuir a concienciar a la ciudadanía de las necesidades de las víctimas, fomentando la comprensión y el reconocimiento de los efectos del delito para evitar la victimización secundaria y facilitar la rehabilitación de las víctimas.

2. Esto puede lograrse mediante financiación del gobierno, campañas de publicidad, utilizando todos los medios modernos disponibles y mediante la educación.

3. Debe reconocerse, promover y apoyar el papel del sector no gubernamental a la hora de centrar la atención pública sobre la situación de las víctimas.

Artículo 25 – Búsqueda y recogida de datos

1. Los Estados miembros promoverán, apoyarán y, en la medida de lo posible, financiarán o facilitarán la recaudación de fondos para la investigación victimológica, incluida la investigación comparada realizada por investigadores dentro o fuera de su propio territorio.

2. La investigación puede, entre otras cosas, centrarse en:

- la victimización criminal y su impacto en las víctimas;
- la prevalencia y los riesgos de victimización criminal, incluidos los factores que afectan al riesgo;
- la eficacia de las medidas legislativas y otras de apoyo, compensación y protección de las víctimas de delitos;
- la eficacia de las intervenciones disponibles por parte de las autoridades de justicia penal, los servicios a las víctimas y los programas de justicia restaurativa.

3. Los Estados miembros deben tener en cuenta el estado actual de la investigación victimológica en el desarrollo de políticas basadas en la evidencia hacia las víctimas.

4. Los Estados miembros deben alentar a todas las agencias gubernamentales y no gubernamentales que tratan con víctimas de delitos a compartir su experiencia con otras agencias e instituciones a nivel nacional e internacional.

Artículo 26 – Seguimiento e implementación de esta recomendación

1. Esta recomendación, los principios que se anexan y su implementación deben evaluarse periódicamente teniendo en cuenta cualquier evolución significativa de los derechos de las víctimas y de la investigación victimológica en los Estados miembros y, si es necesario, deben revisarse en consecuencia.