



**Protección y apoyo a las víctimas de delitos durante la pandemia de COVID-19:  
intercambio de buenas prácticas sobre cómo ayudar a las víctimas de violencia  
doméstica y cómo tratar la ciberdelincuencia y los delitos de odio**

(Información recabada por la DG JUST)

**CLÁUSULA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD:** El presente documento se centra en la situación de las víctimas de delitos durante la pandemia de COVID-19 y presenta ejemplos selectos de buenas prácticas. Las medidas presentadas son meros ejemplos y no tienen carácter exhaustivo; se mencionan únicamente a efectos informativos. El presente documento general no obliga en modo alguno a los Estados miembros o a la Comisión Europea. Esta cláusula de exención de responsabilidad se añade a la cláusula general de exención de responsabilidad disponible en [https://e-justice.europa.eu/content\\_legal\\_notice-365-es.do?init=true](https://e-justice.europa.eu/content_legal_notice-365-es.do?init=true).

La protección y el apoyo de las víctimas es una cuestión apremiante durante la pandemia de COVID-19. La situación de las víctimas de violencia doméstica se ve particularmente agravada por el distanciamiento social y el aislamiento durante los períodos de confinamiento.

Se insta a los Estados miembros a que adopten medidas especiales para apoyar y proteger a las víctimas de violencia doméstica en el marco de sus **regímenes nacionales de emergencia para la COVID-19**. En particular, es fundamental garantizar el acceso efectivo a servicios de apoyo en línea y fuera de línea, incluidos la ayuda psicológica y otros servicios sociales. Asimismo, es esencial garantizar la protección física de estas víctimas.

Varios medios de comunicación han informado de un aumento alarmante de los casos de violencia doméstica en Europa durante la pandemia de COVID-19. Por ejemplo, las denuncias de violencia doméstica en Francia aumentaron un 32 %<sup>1</sup>. En España, el número de emergencia para la violencia doméstica recibió un 18 % más de llamadas en las dos primeras semanas del confinamiento que en las dos primeras semanas del mes anterior<sup>2</sup>. En Bélgica, se han triplicado las llamadas a la línea telefónica de ayuda de la Asociación contra la violencia familiar y la exclusión (Collectif contre les violences familiales et l'exclusion)<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Informe del Lobby Europeo de Mujeres ([https://womenlobby.org/IMG/pdf/ewl\\_policy\\_brief\\_on\\_covid-19\\_impact\\_on\\_women\\_and\\_girls-2.pdf](https://womenlobby.org/IMG/pdf/ewl_policy_brief_on_covid-19_impact_on_women_and_girls-2.pdf)).

<sup>2</sup> <https://www.nytimes.com/2020/04/06/world/coronavirus-domestic-violence.html>.

<sup>3</sup> <https://www.bbc.com/news/world-europe-52216966>.

La Comisión ha publicado información sobre el apoyo a las víctimas de violencia doméstica en una página específica en relación con la COVID-19<sup>4</sup>. El Instituto Europeo de la Igualdad de Género ha creado una página en relación con la COVID-19 con información para las víctimas de violencia de género<sup>5</sup>. El Consejo de Europa también cuenta con una página dedicada a los derechos de las mujeres y la pandemia de COVID-19<sup>6</sup>. Las organizaciones de apoyo a las víctimas, como Victim Support Europe, también han creado páginas específicas en relación con la COVID-19<sup>7</sup>.

A continuación, figuran algunos ejemplos de buenas prácticas sobre cómo garantizar el apoyo y la protección de las víctimas de violencia doméstica durante la pandemia. Esta lista no es exhaustiva.

### **Cómo comunicarse con las víctimas durante la pandemia**

Se anima a los Estados miembros a *llevar a cabo campañas informativas* para garantizar que las víctimas de violencia doméstica sepan a qué servicios pueden recurrir para obtener protección y apoyo de emergencia. Algunas de estas campañas ya están en curso en varios Estados miembros<sup>8</sup>. Resulta asimismo de especial importancia garantizar que las personas que estén en contacto con víctimas de violencia doméstica durante el confinamiento puedan informar sobre el apoyo y la protección disponibles. En este sentido, debe hacerse hincapié en los profesionales sanitarios (incluidos los farmacéuticos) y los trabajadores de supermercados y de servicios postales y de mensajería. Las autoridades policiales nacionales también deben prestar especial atención a los casos ya denunciados, así como los nuevos, de violencia doméstica.

Debe darse máxima difusión a la información sobre las páginas web y líneas telefónicas de ayuda a las víctimas de violencia doméstica. Por ejemplo, la información sobre los servicios de apoyo más cercanos a las víctimas de violencia doméstica: <https://www.wave-network.org/find-help/>.

### **Cómo presentar la denuncia**

Durante el confinamiento, las víctimas de violencia doméstica deben poder presentar la denuncia de manera sencilla. Deben poder contactar con la policía o pedir su auxilio con facilidad mediante mensajes de texto, chats en línea y el uso de palabras clave con médicos, farmacéuticos o trabajadores de los servicios postales y de mensajería. Es esencial que los sistemas judiciales sigan funcionando durante la pandemia para asegurar que los delincuentes sigan siendo enjuiciados y que las personas condenadas por violencia de género permanezcan detenidas, en caso necesario. La suspensión o el aplazamiento de los procesos judiciales puede causar graves dificultades a las víctimas. Es importante garantizar que se sigan

---

<sup>4</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_impact\\_of\\_the\\_covid19\\_virus\\_on\\_the\\_justice\\_field-37147-es.do](https://e-justice.europa.eu/content_impact_of_the_covid19_virus_on_the_justice_field-37147-es.do).

<sup>5</sup> <https://eige.europa.eu/covid-19-and-gender-equality/gender-based-violence>.

<sup>6</sup> <https://www.coe.int/en/web/genderequality/women-s-rights-and-covid-19>.

<sup>7</sup> <https://victimsupport.eu/covid-19-information/>.

<sup>8</sup> Por ejemplo, en España, Francia, Italia y Portugal.

dictando órdenes de alejamiento, medidas prohibitivas y medidas restrictivas contra los autores, a pesar de las medidas de confinamiento (véase Francia).

*Entre los ejemplos de buenas prácticas para mejorar la comunicación con las víctimas y la presentación de denuncias cabe citar los siguientes:*

- En España y Francia, se han puesto en marcha campañas informativas en las que se explica a las mujeres cómo pueden pedir auxilio en las farmacias.
- En Irlanda, las autoridades policiales están contactando con antiguas víctimas de violencia doméstica para asegurarse de que están bien.
- En Alemania, se ha publicado un folleto con consejos sobre cómo prevenir los comportamientos violentos en el hogar.

### **Cómo organizar el apoyo y la protección**

Es fundamental incluir servicios esenciales para hacer frente a la violencia doméstica en los planes de preparación y respuesta en materia de lucha contra la pandemia de COVID-19, financiarlos e idear formas de hacerlos accesibles en el contexto de las medidas de distanciamiento físico. Se anima a los Estados miembros a que declaren que los servicios que prestan los centros de acogida constituyen servicios esenciales, que introduzcan sistemas para reconocer peticiones de auxilio en farmacias y tiendas de alimentación y que creen canales seguros para que las mujeres busquen ayuda. Se les pide asimismo que garanticen que los centros de acogida y los alojamientos de emergencia sigan admitiendo a todas las mujeres y niños que necesiten abandonar su hogar en busca de protección, y que faciliten el acceso a estos servicios.

Ninguna víctima debe dudar sobre si ponerse en contacto o no con los servicios de apoyo como consecuencia de la pandemia.

Además, las instalaciones sanitarias deben compendiar y proporcionar información sobre los servicios disponibles para las víctimas de violencia doméstica en el lugar en que se encuentren. La OMS aconseja que se valore con urgencia la viabilidad de la sanidad electrónica y la telemedicina para hacer frente con seguridad a la violencia contra las mujeres.

Es esencial que los Estados miembros garanticen una financiación e inversión adecuadas en servicios en línea y servicios de apoyo. El contacto digital con las víctimas será muy importante durante este período, pero puede resultarles difícil llamar desde casa al estar presente la persona maltratadora. Es fundamental asegurarse de que las líneas directas de ayuda ofrezcan sus servicios a través de chats o mensajes de texto para garantizar que las víctimas puedan buscar ayuda en su país de origen<sup>9</sup>. La pandemia de COVID-19 puede ser una oportunidad para crear estructuras sostenibles que protejan a las mujeres de la violencia<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> <https://time.com/5803887/coronavirus-domestic-violence-victims/>.

<sup>10</sup> <https://www.preventionweb.net/experts/oped/view/71320>.

A continuación, figuran ejemplos de buenas prácticas en relación con las víctimas de violencia doméstica durante la pandemia de COVID-19:

### ***Incluir el apoyo y la protección de las víctimas en los planes nacionales de emergencia contra la pandemia***

- *Permitir a las víctimas de violencia doméstica solicitar ayuda a los servicios de apoyo.* En Italia, las mujeres víctimas de violencia doméstica están autorizadas a abandonar su hogar e ir al servicio de apoyo más próximo, sin que puedan ser denunciadas ni sancionadas por las autoridades policiales por infringir las medidas de confinamiento<sup>11</sup>.
- *Declarar que el apoyo y la protección de las víctimas de violencia doméstica es un servicio esencial.* En España, los servicios de apoyo y protección a las víctimas de violencia doméstica tienen consideración de servicio esencial y pueden seguir funcionando.
- *Establecer un «paraguas de protección social» para los centros de acogida para mujeres y la infraestructura de asesoramiento para mujeres.* En Alemania, el paquete gubernamental de ayuda en materia de protección social incluye instrumentos para proporcionar a los proveedores de servicios sociales protección financiera contra el coronavirus, que crean explícitamente redes de seguridad para las instalaciones de protección contra la violencia<sup>12</sup>.
- *Aumentar la financiación.* En Austria, se presta ayuda financiera a las mujeres y niñas afectadas por la violencia en tiempos de crisis<sup>13</sup>. En Francia, se ha destinado un millón de euros a servicios de apoyo a las víctimas de violencia doméstica.

### ***Digitalización***

- *Crear un servicio de correo electrónico, un servicio de chat o una línea telefónica de ayuda para las víctimas de violencia doméstica.* En Portugal, se ha creado un servicio de correo electrónico para responder a las preguntas y solicitudes de apoyo relacionadas con la violencia doméstica<sup>14</sup>. En Austria, el Gobierno ha introducido una línea telefónica de ayuda, que funciona las 24 horas, para las víctimas de violencia de género<sup>15</sup>. En Alemania, la línea telefónica de ayuda para las víctimas de violencia doméstica sigue ofreciendo asesoramiento las 24 horas en 18 lenguas. La información sobre las líneas telefónicas de ayuda de los Estados miembros para las víctimas de violencia está disponible en: [https://eige.europa.eu/sites/default/files/helplines\\_web\\_final\\_17042020.png](https://eige.europa.eu/sites/default/files/helplines_web_final_17042020.png).

---

<sup>11</sup>

[https://www.repubblica.it/cronaca/2020/03/21/news/elena\\_bonetti\\_se\\_subite\\_violenza\\_chiedete\\_aiuto\\_andate\\_a\\_l\\_centro\\_antiviolenza\\_e\\_nessuno\\_vi\\_multera\\_-251867069/?ref=RHPPLF-BH-I251880435-C8-P3-S1.8-T1&refresh\\_ce](https://www.repubblica.it/cronaca/2020/03/21/news/elena_bonetti_se_subite_violenza_chiedete_aiuto_andate_a_l_centro_antiviolenza_e_nessuno_vi_multera_-251867069/?ref=RHPPLF-BH-I251880435-C8-P3-S1.8-T1&refresh_ce).

<sup>12</sup> <https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/presse/pressemitteilungen/bundesministerin-giffey-verabredet-mit-den-bundeslaendern-konkrete-hilfsmassnahmen-fuer-frauen-in-der-corona-krise/154100>

<sup>13</sup> <https://www.frauenring.at/opferschutz-corona-krise-ausgebaut>.

<sup>14</sup> <https://www.cig.gov.pt/2020/03/covid-19-novo-email-apoio-na-area-da-violencia-domestica/>.

<sup>15</sup> <https://orf.at/stories/3157761/>.

- *Desarrollar aplicaciones móviles especiales.* En Italia, se ha desarrollado una aplicación especial para que las mujeres puedan ponerse inmediatamente en contacto con las autoridades policiales<sup>16</sup>.

### ***Implicar a la sociedad civil***

- *Ofrecer soluciones alternativas a los centros de acogida para que las víctimas de violencia doméstica puedan pasar la cuarentena en condiciones seguras.* En varios Estados miembros, los Gobiernos subvencionan habitaciones de hotel en las que las víctimas pueden pasar la cuarentena en condiciones seguras<sup>17</sup>. En España, también se han habilitado nuevos centros de acogida de emergencia en respuesta a la crisis. En Alemania, se anima a las autoridades a encontrar soluciones pragmáticas para la escasez de centros de acogida derivada de la pandemia de COVID-19, como el alquiler a corto plazo de hoteles y apartamentos vacacionales.

### **Aumento de determinadas formas de delincuencia durante la pandemia: ciberdelincuencia y delitos de odio**

Los Estados miembros también deben prestar especial atención al aumento de determinados tipos de delitos durante la pandemia, y garantizar que se presta apoyo y protección a las víctimas de estos.

Según la Europol, la pandemia de COVID-19 brinda nuevas oportunidades para que los delincuentes se aprovechen de los temores y las condiciones de trabajo de los ciudadanos<sup>18</sup>. La cantidad de ciberataques es elevada y se estima que aumentará aún más. Debido a que un gran número de personas teletrabaja desde casa, se ha multiplicado la probabilidad de que los ciberdelincuentes exploten las oportunidades<sup>19</sup> y vulnerabilidades existentes.

La Europol ha preparado una serie de consejos de prevención y sensibilización<sup>20</sup> para ayudar a la ciudadanía a incrementar su ciberseguridad. Durante los tiempos de mayores riesgos, resulta particularmente importante utilizar el control parental para proteger la actividad en línea de los niños, proteger los dispositivos electrónicos con contraseña, número de identificación personal o información biométrica y comprar a proveedores en línea fiables (tras verificar las valoraciones individuales).

Más información sobre la seguridad en línea: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/digital es](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/digital-es).

<sup>16</sup> <https://www.nbcnews.com/news/world/european-countries-develop-new-ways-tackle-domestic-violence-during-coronavirus-n1174301>.

<sup>17</sup> <https://www.nbcnews.com/news/world/european-countries-develop-new-ways-tackle-domestic-violence-during-coronavirus-n1174301>.

<sup>18</sup> <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/pandemic-profiteering-how-criminals-exploit-covid-19-crisis>.

<sup>19</sup> <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/catching-virus-cybercrime-disinformation-and-covid-19-pandemic>.

<sup>20</sup> <https://www.europol.europa.eu/activities-services/public-awareness-and-prevention-guides/make-your-home-cyber-safe-stronghold>.

La Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea informa de un aumento en la mayoría de los Estados miembros de la UE de los incidentes de racismo, xenofobia e intolerancia contra ciertas comunidades nacionales o étnicas, vinculados a la pandemia de COVID-19<sup>21</sup>.

Los esfuerzos de los Estados miembros con respecto a las víctimas de delitos de odio deben estar destinados a fomentar la denuncia de dichos delitos, mejorar la investigación precisa de los motivos de prejuicio y ofrecer apoyo a las víctimas.

---

<sup>21</sup> <https://fra.europa.eu/en/publication/2020/covid19-rights-impact-april-1>.