



**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 red informal europea sobre los derechos de las víctimas)

**CLÁUSULA DE EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD: El presente documento ha sido elaborado por la red informal europea sobre los derechos de las víctimas con la colaboración de expertos nacionales. Presenta una selección de buenas prácticas adoptadas por los Estados miembros desde abril de 2020; se menciona únicamente a efectos informativos. El presente documento 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).**

<p align="center">AUSTRIA Ámbito de competencia del Ministerio Federal de Justicia</p>	<p align="center"><b>Buenas prácticas de los Estados miembros</b></p>
<p>1) <b>Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</b></p>	<p>I. La página web del Ministerio Federal de Justicia contiene un <b>apartado titulado «COVID-19»</b> con i) <b>información general</b> sobre las medidas específicas adoptadas a raíz de la pandemia de COVID-19 en relación con la fiscalía y la actividad judicial, ii) una <b>sección de preguntas y respuestas</b> sobre la COVID-19 y iii) una sección con <b>información específica</b> sobre leyes, con sus modificaciones, y decretos ministeriales adoptados en relación con la COVID-19. Asimismo, figuran enlaces a <b>páginas web de sensibilización en materia de COVID-19</b> de otros ministerios y ONG. <a href="https://www.justiz.gv.at/home/covid19~7a5.de.html">https://www.justiz.gv.at/home/covid19~7a5.de.html</a> (en alemán).</p>

	<p>II. Se ha informado a las <b>organizaciones de apoyo a las víctimas</b> sobre las medidas específicas adoptadas a raíz de la pandemia de COVID-19 en relación con la fiscalía y la actividad judicial, y se les informa periódicamente de las novedades.</p>
<p>2) Buenas prácticas en materia de <b>organización del apoyo y la protección</b></p>	<p>I. Las medidas específicas adoptadas a raíz de la COVID-19 no solo se introdujeron para las víctimas de violencia doméstica, ciberdelincuencia y delitos de odio, sino <b>para todas las víctimas de delitos</b>:</p> <p>i) Los órganos jurisdiccionales y la fiscalía recibieron las <b>directrices sobre la COVID-19</b> del Ministerio Federal de Justicia y <b>se aprovisionaron en consecuencia</b> (máscaras quirúrgicas y cascos protectores, barreras de vidrio acrílico, etc.).</p> <p>ii) Este <b>material</b> también se encuentra a disposición de las <b>víctimas</b>.</p> <p>iii) Se recomienda a los órganos jurisdiccionales y la fiscalía que utilicen cada vez más las <b>herramientas de videoconferencia</b>.</p> <p>II. El Ministerio Federal de Justicia ha señalado que, actualmente, <b>no puede verificarse si se ha producido un aumento de los casos de violencia doméstica</b> en Austria debido a la falta de datos válidos. Sin embargo, la fiscalía está preparada de producirse un aumento en las próximas semanas.</p> <p>III. A raíz de las medidas de sensibilización en el ámbito judicial, se está vigilando muy atentamente la comisión de delitos relacionados con la COVID-19.</p>
<p>3) Otras buenas prácticas</p>	<p>Pueden encontrarse medidas adicionales del Gobierno federal austríaco en la página web del Consejo de Europa:  <a href="https://www.coe.int/en/web/genderequality/promotingand-protecting-women-s-rights">https://www.coe.int/en/web/genderequality/promotingand-protecting-women-s-rights</a></p>

BÉLGICA	Buenas prácticas de los Estados miembros
<p>1) <b>Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si bien las declaraciones no urgentes se toman en línea o por medio de citación, la policía sigue personándose cuando la intervención reviste carácter de urgencia, para realizar comprobaciones físicas o visuales o para asegurarse de que el autor de un delito no ha huido. Se han establecido varios canales para presentar denuncia durante la pandemia.</li> <li>- En lo que se refiere a las víctimas de violencia doméstica, la policía local se ha puesto en contacto con las distintas asociaciones nacionales en el ámbito la violencia doméstica para hacerles llegar el mensaje de que las víctimas no deben dudar en</li> </ul>

	<p>acudir a la policía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En este mismo ámbito, una nueva herramienta, facilitada por el Reino Unido, puede ayudar con los señalamientos aplazados. Durante la crisis de la COVID-19, es posible aplazar los señalamientos (por diversas razones). Para evitar la posible inviabilidad de ciertos procesos penales por no haberse practicado a tiempo ciertas diligencias de prueba, la herramienta antes mencionada puede ser de gran utilidad. Esta herramienta está siendo adaptada al sistema belga por el Servicio de Ciencias del Comportamiento de la Policía Federal (Service des Sciences du Comportement, Direction centrale de la police technique et scientifique, Police Fédérale / Dienst Gedragwetenschappen, Centrale directie van technische en wetenschappelijke politie, Federale Politie / Dienst Verhalewissenschaften, Zentralkommando der technischen und wissenschaftlichen Polizei, Föderale Polizei) y debería estar lista pronto.</li> </ul>
<p>2) Buenas prácticas en materia de <b>organización del apoyo y la protección</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los servicios ordinarios de apoyo judicial a las víctimas y de apoyo a las víctimas en sentido general siguen funcionando durante la pandemia. La asistencia y la ayuda se prestan ahora también por teléfono, correo electrónico o correo postal y, de ser necesario, por videoconferencia.</li> <li>- <u>En particular, en relación con las víctimas de violencia doméstica y violencia sexual:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los interlocutores del ámbito (policía, centros de remisión de casos de agresión sexual, servicios judiciales de apoyo a las víctimas, asociaciones de víctimas, centros de justicia familiar, etc.) se han puesto en contacto con las víctimas de las que se tiene conocimiento, a fin de garantizar el seguimiento de situación y acordar cómo volver a ponerse en contacto con ellas de una manera que salvaguarde su seguridad.</li> <li>• Se han incrementado los contactos con las víctimas por medio de llamadas y videoconferencias.</li> <li>• Se han extendido las horas de servicio y la disponibilidad de los chats y líneas telefónicas de ayuda.</li> <li>• Se han aumentado el número de plazas de los centros de acogida (y se ha informado sobre ello en la prensa).</li> <li>• La sociedad civil está contribuyendo de la manera siguiente: gracias al sector de la hostelería, se han habilitado lugares seguros adicionales en hoteles para las víctimas de violencia doméstica y, gracias a la colaboración de las organizaciones de farmacéuticos y las organizaciones de apoyo a las víctimas, se ha acordado transversalmente el uso de la</li> </ul> </li> </ul>

	<p>palabra clave «mascarilla 19» (<i>masker 19 / masque 19 / Maske 19</i>). Los farmacéuticos han sido instruidos sobre cómo proceder y ponerse en contacto con las organizaciones de apoyo a las víctimas cuando un cliente pida una «mascarilla 19» (puede consultarse el cartel en <a href="#">este enlace</a>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se han reforzado las líneas telefónicas de ayuda en materia de violencia doméstica 1712 (<a href="http://www.1712.be">www.1712.be</a>) y 0800 30 030 (<a href="http://www.ecouteviolencesconjugales.be">www.ecouteviolencesconjugales.be</a>); en materia de violencia sexual, el chat de los centros federales de remisión de casos de agresión sexual (Zorgcentra na Seksueel Geweld / Centres de Prise en charge des Violences Sexuelles / Pflegezentren zur Betreuung nach sexueller Gewalt) (<a href="http://www.seksueelgeweld.be">http://www.seksueelgeweld.be</a> / <a href="http://www.violencessexuelles.be">www.violencessexuelles.be</a>), la línea telefónica de ayuda 0800 98 100 (<a href="http://www.sosviol.be">www.sosviol.be</a>), el chat flamenco «Nu praat ik erover» (<a href="http://www.nupraatikerover.be">www.nupraatikerover.be</a>) de apoyo en línea a menores víctimas de violencia sexual; y las líneas de ayuda de carácter general Tele-Onthaal (<a href="http://www.tele-onthaal.be">www.tele-onthaal.be</a>), Awel (<a href="http://www.awel.be">www.awel.be</a>), Télé-accueil (<a href="http://www.tele-accueil.be">www.tele-accueil.be</a>), Ecoute-enfants (<a href="http://www.103ecoute.be">www.103ecoute.be</a>) y Telefonhilfe (<a href="http://www.telefonhilfe.be/home/">http://www.telefonhilfe.be/home/</a>).</li> <li>• Se está supervisando periódicamente estas líneas telefónicas de ayuda para responder rápidamente a la demanda y realizar ajustes en caso necesario.</li> </ul> <p>- <u>En relación con las víctimas de ciberdelincuencia:</u> la página web <a href="https://www.safeonweb.be/actueel">https://www.safeonweb.be/actueel</a> del Centro de Ciberseguridad belga (Centre pour la Cybersécurité Belgique / Centrum voor Cybersecurity Belgium / Zentrum für Cyber-Sicherheit Belgien) publicó varias advertencias contra la desinformación sobre la COVID-19, la difusión de los virus y los programas de secuestro de archivos, las tiendas en línea falsas, la captación ilegítima de datos confidenciales, etc. Se explicaron las medidas preventivas adoptadas y se animó a la población a comunicar al Centro los mensajes sospechosos que reciban a la dirección de correo electrónico siguiente: <a href="mailto:verdacht@safeonweb.be">verdacht@safeonweb.be</a>. Estos mensajes también aparecieron con regularidad en las noticias, en las páginas web de la policía, etc.</p> <p>- <u>En relación con las víctimas de delitos de odio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El organismo nacional de igualdad Unia ha redactado un documento dirigido a las posibles víctimas de delitos de odio o discriminación con motivo de la crisis de la COVID-19. En dicha ficha informativa, Unia ofrece información muy específica a las víctimas sobre la normativa en vigor, la manera de proceder ante una situación concreta,</li> </ul>
--	--

	<p>comportamientos contrarios a la normativa en vigor, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Varios distritos policiales han reforzado la policía de proximidad y mantienen un trato y una comunicación fluidos con distintas comunidades:</li></ul> <p><i>Policía de Amberes</i></p> <p>Mediante una presencia diaria muy activa, la policía de Amberes trata de mantener la cifra de víctimas de delitos de odio (u otros incidentes conexos) lo más baja posible. Han introducido muchas medidas anticipativas para prevenir determinados incidentes y asegurarse de que podrán reaccionar con suma celeridad en caso de que estos se produzcan. Estas son algunas de las iniciativas que ha desarrollado la policía Amberes:</p> <p>Comunidades religiosas: visitas periódicas a los lugares de culto y otros lugares afines para seguir en contacto con las comunidades. La policía colabora estrechamente con otros servicios que velan por el mantenimiento del orden público (como INTEL) para garantizar un buen flujo interno de información y poder responder con rapidez a tendencias específicas.</p> <p>Comunidad LGBTI+: la policía llega a estas comunidades a través de organizaciones de la sociedad civil [«Het Roze Huis» (La Casa Rosa) en Amberes] y garantizan su presencia electrónica mediante videollamadas o correo electrónico.</p> <p>Comunidad africana subsahariana: la policía se puso en contacto con esta comunidad al principio de la crisis. Si bien no se denunciaron incidentes, se mantiene un trato y una comunicación fluidos con ella.</p> <p>Para más información, consúltese el pódcast sobre el trabajo de la policía Amberes durante la crisis de la COVID-19: <a href="https://soundcloud.com/user-487597849/podcast-4-politiezone-antwerpen-tijdens-de-covid-19-crisis">https://soundcloud.com/user-487597849/podcast-4-politiezone-antwerpen-tijdens-de-covid-19-crisis</a>.</p> <p><i>Policía de Charleroi</i></p> <p>La policía de Charleroi se reúne periódicamente con los representantes de la mezquita de Charleroi con el fin de seguir en contacto con la comunidad. Asimismo, en todos los turnos de trabajo de cada distrito hay un agente de policía familiarizado con el tratamiento de los casos de</p>
--	--

	delitos de odio, con el fin de dar la debida atención a esta cuestión.
3) Otras buenas prácticas	<p>En relación con las víctimas de violencia doméstica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se han creado en poco tiempo grupos de trabajo para armonizar las actuaciones y garantizar que la violencia doméstica constituya una prioridad aún mayor para todos los interlocutores implicados (policía, fiscalía, jueces, magistrados y sectores involucrados en la prestación de asistencia), teniendo en cuenta las condiciones de vida específicas que han generado las medidas contra la pandemia.</li> <li>- Se están llevando a cabo campañas de información de amplio alcance de forma regular y a través de diferentes canales sobre las opciones que tienen las víctimas de violencia doméstica, para que sean conscientes de que existen servicios de ayuda y para que no les quede duda de que pueden solicitar ayuda de manera segura.</li> <li>- Se han creado secciones especiales en las páginas web sobre las medidas específicas para ayudar a las víctimas de violencia doméstica durante la pandemia (por ejemplo, <a href="http://www.slachtofferzorg.be/coronavirus">www.slachtofferzorg.be/coronavirus</a> y <a href="http://victimes.be">victimes.be</a>: <a href="http://www.victimes.cfwb.be/professionnels0/covid-19-liens-utiles/">http://www.victimes.cfwb.be/professionnels0/covid-19-liens-utiles/</a> y <a href="http://www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-71/211_read-60142/">http://www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-71/211_read-60142/</a>).</li> <li>- Se están realizando campañas periódicas a través de diferentes canales para poder llegar al máximo número de ciudadanos posible, por ejemplo, mediante: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carteles para recordar a todas las personas que durante este período de confinamiento siguen funcionando los servicios de apoyo (<a href="#">enlace</a>).</li> <li>• Se ha elaborado un vídeo de sensibilización sobre la violencia doméstica (<a href="#">enlace</a>) al que se le ha dado gran visibilidad en <a href="http://victimes.be">victimes.be</a>, la <a href="#">página web de la región de Valonia</a>, la página web de la <a href="#">Dirección de Igualdad de Oportunidades de la Comunidad Francófona</a> (Direction égalité des chances) y otras páginas web, así como en televisión, radio, internet y redes sociales.</li> <li>• La línea telefónica de ayuda 1712 ha elaborado un cartel con consejos sobre cómo prevenir la escalada de la violencia familiar, en el que se menciona la propia línea telefónica de ayuda 1712 y los números de emergencia más importantes (<a href="#">enlace</a>).</li> <li>• La línea telefónica de ayuda 1712 ha realizado una campaña titulada «¿Temes quedarte en casa?» (<i>Bang om in uw kot te blijven?</i>). Con esta campaña, la línea telefónica de ayuda quiere animar a la población a ponerse en contacto con ellos</li> </ul> </li> </ul>

	<p>si tiene dudas sobre la violencia doméstica. Desde hace semanas circula en las redes sociales un vídeo (<a href="#">enlace</a>); por otra parte, se está distribuyendo un cartel (<a href="#">enlace</a>) que forma parte de una campaña de sensibilización a través de varios canales.</p>
--	--

CHEQUIA	Buenas prácticas de los Estados miembros
<p>1) Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</p>	<p>La comunicación con las víctimas durante la pandemia se lleva a cabo principalmente en línea o por teléfono, con lo que los servicios de apoyo a las víctimas ahora pueden llegar a más personas. La línea telefónica de ayuda 116006 ha registrado un aumento del número de llamadas relacionadas con la violencia doméstica (en las dos primeras semanas del estado de alarma se registraron 72 llamadas; en las dos semanas siguientes, 129).</p>
<p>2) Buenas prácticas en materia de organización del apoyo y la protección</p>	<p>Algunos de los servicios de apoyo a las víctimas checos empezaron a colaborar con la Fundación Vodafone, que ofrece una aplicación gratuita denominada «Bright Sky» para (potenciales) víctimas de violencia doméstica y sus familiares. Esta aplicación contiene toda la información necesaria, un programa de evaluación de riesgos, una base de datos de los servicios de apoyo pertinentes, una función para grabar posibles medios de prueba, etc. Como es una aplicación de telefonía móvil, puede ser una herramienta útil durante la cuarentena.</p>
<p>3) Otras buenas prácticas</p>	<p>Una ONG que presta apoyo a las víctimas de violencia doméstica llevó a cabo una campaña para informar al personal de los servicios postales y de mensajería que pueda entrar en contacto con víctimas de violencia doméstica «atrapadas» en sus hogares sobre cómo reconocer posibles casos de violencia doméstica y cómo ayudar, así como información para recomendar la aplicación «Bright Sky».</p>



CHIPRE	Buenas prácticas de los Estados miembros
1) Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias	<p>La Oficina de Lucha contra la Ciberdelincuencia de la Policía de Chipre administra la página web <a href="https://cyberalert.cy">https://cyberalert.cy</a>, en la que las víctimas de ciberdelincuencia pueden presentar una denuncia en línea.</p>
2) Buenas prácticas en materia de organización del apoyo y la protección	<p>La página web antes mencionada publica alertas de seguridad a raíz de la pandemia de COVID-19 (por ejemplo, noticias, aplicaciones o páginas web falsas, cómo los ciberdelincuentes se aprovechan de la crisis de la COVID-19 o los fraudes económicos vinculados a la crisis sanitaria de la COVID-19). También informa sobre las alertas emitidas por la Europol, la Interpol y el FBI relacionadas con la pandemia de COVID-19.</p> <p>La policía tramita e investiga todas las denuncias de violencia doméstica y adopta todas las medidas necesarias, que varían según el caso, incluida la solicitud de órdenes judiciales de protección para las víctimas (ya que, durante este período, los órganos jurisdiccionales chipriotas siguen operativos en lo que se refiere a juicios de casos graves y urgentes). Dado el aumento de los factores de riesgo actuales para las mujeres y los menores (distanciamiento social y aislamiento en casa únicamente con la persona maltratadora), la policía ha adoptado nuevas medidas destinadas a proteger eficazmente a las víctimas en estas circunstancias. Entre ellas cabe mencionar las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El alto mando de la Policía ha emitido una circular policial interna dirigida a los agentes de primera línea, especialmente a aquellos que trabajan en las comisarías locales y en la policía de proximidad, para que presten especial atención a estas cuestiones.</li> <li>• Se han acelerado determinados procedimientos ya en curso, con vistas a la adopción de nuevas tecnologías que redunden en beneficio de las víctimas de violencia familiar y de las mujeres en peligro.</li> <li>• Por lo que respecta a las declaraciones de menores víctimas de violencia doméstica grabadas en vídeo, dado que las salas especiales utilizadas son a veces bastante pequeñas, se han tomado medidas especiales para que, en todos los casos, se garantice un</li> </ul>

	distanciamiento seguro de acuerdo con las disposiciones en vigor.
<b>3) Otras buenas prácticas</b>	En general, los casos de violencia doméstica, al igual que el resto de casos e incidentes denunciados, son tramitados por la policía con arreglo a las medidas especiales en vigor para la prevención de la propagación de la COVID-19 (uso de equipos de protección en las comisarías y en otras dependencias policiales, uso de antisépticos, medición de la temperatura corporal, etc.).

FINLANDIA	Buenas prácticas de los Estados miembros
<p>1) Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</p>	<p>La información sobre la COVID-19 se ha actualizado en las páginas web de los centros de acogida nacionales y la línea telefónica de ayuda Nollalinja. Nollalinja es una línea telefónica gratuita de ayuda de ámbito nacional, que funciona las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, y a la que puede recurrir cualquier persona que haya sufrido violencia o una amenaza de violencia en una relación de pareja.</p> <p>(<a href="https://www.nollalinja.fi/in-english/">https://www.nollalinja.fi/in-english/</a>  <a href="https://www.nollalinja.fi/turvakoti/">https://www.nollalinja.fi/turvakoti/</a>  <a href="https://thl.fi/en/web/thlfi-en/services/special-government-services-in-social-welfare-and-health-care/shelters-for-victims-of-domestic-violence">https://thl.fi/en/web/thlfi-en/services/special-government-services-in-social-welfare-and-health-care/shelters-for-victims-of-domestic-violence</a>)</p> <p>Se ha informado en las redes sociales de que los servicios de apoyo a las víctimas siguen funcionando, a pesar de la pandemia de COVID-19. El ayuntamiento de Helsinki inició una campaña de paz en la familia (perherauhanjulistus.fi), con la que ha compendiado en un solo sitio web una amplia gama de agencias que ayudan a las víctimas de violencia doméstica y en otras situaciones de crisis. La campaña se ha publicitado activamente en anuncios de televisión.</p>
<p>2) Buenas prácticas en materia de organización del apoyo y la protección</p>	<p>La línea telefónica de ayuda y los centros de acogida se consideran servicios esenciales y están operativos las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana. Están preparados para actuar y lidiar con distintos tipos de situaciones (usuarios en cuarentena, grupos de riesgo, personas contagiadas, etc.) que se pueden presentar durante la pandemia de COVID-19. Muchos de los centros de acogida están preparados para dar alojamiento a víctimas que puedan estar contagiados de COVID-19 o que pertenezcan a un grupo de riesgo; por otra parte, existe un protocolo sobre cómo se debe realizar la redistribución dentro de la red de centros de acogida si una víctima necesita cambiar de centro.</p> <p>La línea telefónica de ayuda Nollalinja garantiza la adecuación de su personal para los servicios que presta. Tanto Nollalinja como la red de centros de acogida disponen de una base de datos actualizada con información sobre las plazas familiares disponibles en los centros de acogida.</p> <p>Todos los medios para prestar asistencia a distancia han sido muy útiles para comunicarse con los clientes. En Victim Support Finland (RIKU), los más utilizadas son la línea telefónica de ayuda 116006, el chat (RIKUchat) y la videoconferencia. Algunos usuarios también se decantan por utilizar el correo electrónico, porque les</p>

	<p>permite comunicarse cuando más les conviene, por ejemplo, cuando la persona maltratadora no está presente. En RIKU, todos los medios para prestar asistencia a distancia antes mencionados ya estaban en funcionamiento antes de la pandemia.</p>
<p>3) <b>Otras buenas prácticas</b></p>	<p>El Instituto finlandés de Salud y Bienestar (THL) organiza los servicios de los centros de acogida y la línea telefónica de ayuda Nollalinja para las víctimas de violencia doméstica. Se están compilando actualmente datos a escala nacional (cuantitativos y cualitativos) sobre estos servicios.</p> <p>Existen unas directrices para el bienestar y la salud en el ámbito local durante la pandemia de COVID-19 con información sobre cómo pueden los ayuntamientos atender las necesidades de las personas que sufren violencia doméstica. (<a href="https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/ajankohtaista/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen-kunnassa-koronaepidemiaan-aikana?fbclid=IwAR2ljyEfiITUSDq9jcU8Ixcxut4hjh0OSxky_cStpbwrU1EvWCCvMiHFxE0">https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/ajankohtaista/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen-kunnassa-koronaepidemiaan-aikana?fbclid=IwAR2ljyEfiITUSDq9jcU8Ixcxut4hjh0OSxky_cStpbwrU1EvWCCvMiHFxE0</a>)</p> <p>THL ha formulado unas recomendaciones nacionales para todos los centros de acogida de Finlandia con el fin de garantizar que las víctimas reciban la ayuda que necesitan, a pesar de la pandemia de COVID-19.</p>

FRANCIA	Buenas prácticas de los Estados miembros
<p>1) <b>Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</b></p>	<p>➤ <b><u>Sobre la comunicación con las víctimas</u></b></p> <p>Se está desarrollando una campaña informativa sobre las formas de presentación de denuncias y de protección, especialmente en materia de violencia doméstica y violencia contra menores y colectivos específicos, como las personas LGBTI+. Los sitios web del Ministerio de Justicia (<a href="http://www.justice.gouv.fr/">http://www.justice.gouv.fr/</a> y <a href="https://www.justice.fr">https://www.justice.fr</a>) están participando en esta campaña facilitando información sobre las formas de presentación de denuncias<sup>1</sup> y de protección<sup>2</sup>, así como información sobre cómo están funcionando los órganos jurisdiccionales durante este período<sup>3</sup>.</p> <p>En el ámbito local, las asociaciones de apoyo a las víctimas también han llevado a cabo actividades informativas en los medios de comunicación locales.</p> <p>➤ <b><u>Sobre la presentación de denuncias</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las víctimas pueden salir para presentar una denuncia a pesar del confinamiento.</li> <li>✓ Las plataformas de denuncia por internet siguen en activo a pesar de la crisis sanitaria, especialmente en los ámbitos de la violencia sexual y de género <a href="https://arretonslesviolences.gouv.fr/">https://arretonslesviolences.gouv.fr/</a> (con posibilidad de chat) o de la ciberdelincuencia <a href="https://www.internet-signalement.gouv.fr/">https://www.internet-signalement.gouv.fr/</a>.</li> <li>✓ La aplicación FLAG! se puso en marcha a finales de abril: es una plataforma de denuncia gratuita y anónima, disponible para Android y iOS, para víctimas y testigos de violencia física o verbal contra personas LGBTI+ y violencia doméstica, especialmente en parejas LGBTI+ (<a href="https://www.flagasso.com/application-flag.html">https://www.flagasso.com/application-flag.html</a>).</li> <li>✓ Se han creado algunos mecanismos específicos nuevos de ámbito local, como el protocolo «Interlocutor», por el que una persona de confianza, con el consentimiento de la víctima, puede facilitar información sobre su situación a profesionales especializados, que acudirán a la víctima para escucharla, asistirle</li> </ul>

<sup>1</sup> <https://www.justice.fr/info-enfance-danger>

<sup>2</sup> <http://www.presse.justice.gouv.fr/communiqués-de-presse-10095/communiqués-de-2020-12975/enfance-en-danger-le-gouvernement-mobilise-33078.html>

<http://www.justice.gouv.fr/haute-fonctionnaire-a-legalite-femmes-hommes-12939/covid-19-et-auteurs-de-violences-intrafamiliales--33058.html>

<http://www.justice.gouv.fr/haute-fonctionnaire-a-legalite-femmes-hommes-12939/covid-19-adaptation-des-pratiques-et-dispositifs-exceptionnels-33079.html>

<sup>3</sup> <https://www.justice.fr/info-coronavirus>

	<p>y aconsejarla (<a href="http://www.ille-et-vilaine.gouv.fr/Actualites/Espace-presse/2020/Pas-de-confinement-pour-les-droits-des-femmes">http://www.ille-et-vilaine.gouv.fr/Actualites/Espace-presse/2020/Pas-de-confinement-pour-les-droits-des-femmes</a>); y la posibilidad de denunciar actos de violencia doméstica a la fiscalía por correo electrónico o enviando un mensaje a través de Facebook (<a href="http://www.ca-papeete.justice.fr/index.php?rubrique=68&amp;article=33067">http://www.ca-papeete.justice.fr/index.php?rubrique=68&amp;article=33067</a>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Durante el período de confinamiento, las víctimas de violencia doméstica pueden avisar a la policía y a la gendarmería mediante un mensaje de texto con el número 114 (normalmente reservado para las personas sordas y con dificultades auditivas).</li> <li>✓ Se ha establecido un protocolo de alerta en el colegio nacional de farmacéuticos (Ordre nationale des pharmaciens) para que tanto las víctimas de violencia doméstica como los menores puedan denunciar casos de violencia contra ellos a un farmacéutico. Los testigos también pueden denunciar casos de violencia doméstica o una situación preocupante, para que la policía pueda intervenir, de ser necesario (<a href="https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/Communiqués/Engagement-des-pharmacies-pour-permettre-l-accueil-des-victimes-de-violences-intrafamiliales">https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/Communiqués/Engagement-des-pharmacies-pour-permettre-l-accueil-des-victimes-de-violences-intrafamiliales</a>).</li> </ul>
<p>2) Buenas prácticas en materia de <b>organización del apoyo y la protección</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Las líneas telefónicas de ayuda contra la violencia contra las mujeres (3919) y para los niños en situación de riesgo (119) se han reorganizado o reforzado para hacer frente al aumento de las llamadas. La plataforma de apoyo a las víctimas (116006) también está operativa.</li> <li>✓ Las asociaciones locales de apoyo a las víctimas han adaptado su forma de trabajar, utilizando diferentes formas de comunicación y siendo más proactivas a la hora de ponerse en contacto con las víctimas.</li> <li>✓ Las asociaciones de apoyo a las víctimas han creado oficinas de información y apoyo sobre violencia doméstica en los centros comerciales durante el período de confinamiento. (<a href="https://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/points-daccompagnement-dedies-aux-femmes-victimes-de-violences-conjugales/">https://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/points-daccompagnement-dedies-aux-femmes-victimes-de-violences-conjugales/</a>).</li> <li>✓ Enjuiciar a los autores de actos de violencia doméstica y garantizar la protección de los cónyuges y los niños son algunas de las prioridades recaladas en las directrices de política penal dictadas en el contexto de la crisis sanitaria. La respuesta está siendo firme e inmediata. Se ha adaptado el procedimiento penal para que se puedan dictar órdenes de protección y garantizar la continuidad de los ya dictados (<a href="http://www.justice.gouv.fr/art_pix/fiche_technique_ordonnance_de_protection_22_04_2020.pdf">http://www.justice.gouv.fr/art_pix/fiche_technique_ordonnance_de_protection_22_04_2020.pdf</a>).</li> </ul>

	<p>✓ A principios de abril, se puso en funcionamiento una plataforma de orientación en relación con la expulsión de la pareja violenta; puede consultarse en: <a href="mailto:eviction@groupe-sos.org">eviction@groupe-sos.org</a> (<a href="http://www.justice.gouv.fr/art_pix/Fiche_pratique_eviction_MJ_SDFE.pdf">http://www.justice.gouv.fr/art_pix/Fiche_pratique_eviction_MJ_SDFE.pdf</a>).</p>
<p><b>3) Otras buenas prácticas</b></p>	<p>✓ El Consejo Nacional de la Abogacía (Conseil national des barreaux) creó en abril una plataforma telefónica para responder a las preguntas de profesionales, como farmacéuticos, médicos, agentes de policía o gendarmes, o centros de escucha, con el fin de asistir a las víctimas de violencia doméstica durante el confinamiento. La plataforma incorpora la opción de remitir las solicitudes a un abogado con competencia territorial y habilitado para conseguir una orden de protección. Este número ha estado funcionando las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana, desde el 11 de abril. Además, varios colegios de abogados han establecido una línea telefónica de ayuda específica para las víctimas de violencia doméstica.</p>

ALEMANIA	Buenas prácticas de los Estados miembros
<p>1) Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</p>	<p><b><u>«¿No te sientes seguro/a en casa?», una campaña en los supermercados:</u></b></p> <p>El Ministerio Federal de Familia, Tercera Edad, Mujer y Juventud [Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ)] ha iniciado recientemente una campaña a escala nacional en los supermercados, como parte de la iniciativa «Más fuertes que la violencia» (<i>stärker als Gewalt</i>). El objetivo de la campaña es informar a las personas que sufren violencia doméstica y a sus amigos y familiares sobre las ayudas y servicios de apoyo disponibles.</p> <p><b><u>La iniciativa «Más fuertes que la violencia» ofrece información sobre los servicios de apoyo:</u></b></p> <p>La página web de la iniciativa «Más fuertes que la violencia» (<a href="http://www.staerker-als-gewalt.de">www.staerker-als-gewalt.de</a>) del Ministerio Federal de Familia, Tercera Edad, Mujer y Juventud agrupa los servicios de apoyo existentes para las mujeres y los hombres que se vean afectados por la violencia y ofrece soluciones prácticas y formas de ayuda y apoyo. También ofrece información actualizada sobre dónde buscar ayuda y apoyo durante la crisis del coronavirus. Al abrir la página web, se puede ver un resumen de los servicios de apoyo (para situaciones de crisis) más importantes a los que se puede recurrir de forma instantánea.</p> <p><b><u>Funcionamiento continuo de la línea telefónica nacional de ayuda 08000 116 016 (violencia contra las mujeres)</u></b></p> <p>La línea telefónica nacional de ayuda en materia de violencia contra las mujeres, financiada por el Ministerio Federal de Familia, Tercera Edad, Mujer y Juventud, continúa prestando su esencial servicio durante la crisis del coronavirus. Está operativa a cualquier hora todos los días del año; se puede contactar por teléfono, chat o correo electrónico. Más de 80 trabajadoras sociales cualificadas ofrecen ayuda y asesoramiento a las mujeres que se ven afectadas por la violencia, las personas de su círculo social y los profesionales del sector. El apoyo es gratuito, anónimo y confidencial y está disponible en 18 lenguas. Debido a las medidas relacionadas con el coronavirus, el equipo de la línea telefónica de ayuda se enfrenta a nuevas dificultades, pero se han tomado las medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio.</p>



<p>2) Buenas prácticas en materia de <b>organización del apoyo y la protección</b></p>	<p>Pueden encontrarse medidas adicionales del Gobierno federal alemán en la página web del Consejo de Europa: <a href="https://www.coe.int/en/web/genderequality/promoting-and-protecting-women-s-rights">https://www.coe.int/en/web/genderequality/promoting-and-protecting-women-s-rights</a></p>
<p>3) <b>Otras buenas prácticas</b></p>	<p>Cabe señalar que las medidas adoptadas durante la pandemia de COVID-19, tales como la cuarentena, el confinamiento y el distanciamiento social, han ejercido una presión especial sobre las víctimas traumatizadas por atentados terroristas y extremistas, incluidos los delitos de odio. Ahora más que nunca pueden necesitar apoyo profesional y psicológico. Sin embargo, se han suspendido o ralentizado muchos procedimientos destinados a proporcionar ayuda financiera, psicosocial y psicológica. En Alemania, la experiencia ha mostrado que es muy beneficioso disponer de puntos de contacto centrales, como el delegado del Gobierno Federal para las víctimas y afectados de delitos de terrorismo cometidos en el territorio nacional (<i>Beauftragter der Bundesregierung für die Anliegen von Opfern und Hinterbliebenen von terroristischen Straftaten im Inland</i>) y los delegados para las víctimas en los distintos Estados federales (<i>Länder</i>), con el fin de proporcionar asistencia y asesoramiento prácticos a las víctimas de delitos. Dichas personas de contacto dentro de las autoridades públicas pueden poner a las víctimas directamente en contacto con la institución responsable en materia de sensibilización sobre las necesidades de las víctimas o dirigir las a las organizaciones locales de apoyo. El delegado del Gobierno Federal también cuenta con una línea telefónica de ayuda para los afectados por los atentados recientes en Halle (Saale), Landsberg y Hanau, que brinda apoyo psicológico.</p>

HUNGRÍA	Buenas prácticas de los Estados miembros
<p>1) Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</p>	<p>En la situación actual, el contacto con las víctimas no se suele realizar por medio de entrevista personal. Por lo tanto, la comunicación se lleva a cabo por teléfono (línea telefónica de apoyo a las víctimas que funciona las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana), por correo postal o medios electrónico (correo electrónico, Facebook, etc.). Además, las víctimas pueden recibir asistencia en persona en los lugares designados a tal efecto, a saber, todas las oficinas de apoyo a las víctimas y los centros que prestan apoyo a las víctimas sin cita previa.</p>
<p>2) Buenas prácticas en materia de organización del apoyo y la protección</p>	<p>En este período, son las propias víctimas las que tratan cada vez más de evitar todo lo posible la asistencia en persona. Con este fin, el sistema de emergencia húngaro contempla la posibilidad de iniciar un procedimiento de asistencia a una víctima por vía electrónica o por correo postal. En este sentido, los psicólogos de los centros de apoyo a las víctimas prestan la asistencia psicológica pertinente por teléfono, previa solicitud. Conviene destacar que no se debe esperar a tener la consideración de víctima para llamar, ya que, en el sistema húngaro, todas las situaciones de crisis otorgan el derecho a recibir asistencia psicológica.</p>
<p>3) Otras buenas prácticas</p>	<p>En lo que se refiere a las víctimas de violencia doméstica, se recuerda que las oficinas de apoyo a las víctimas, los centros de apoyo a las víctimas y la línea telefónica de ayuda para las víctimas forman parte del sistema de denuncia/remisión, por lo que, si tienen conocimiento de indicios de violencia doméstica, lo notifican a las autoridades competentes.</p>

IRLANDA	<b>Buenas prácticas de los Estados miembros</b>
<p>1) <b>Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</b></p>	<p>Se ha puesto en marcha una campaña de sensibilización pública con anuncios en medios radiofónicos y televisivos, redes sociales y otros medios, con el fin de informar a las víctimas de violencia doméstica que siguen operativos a pesar de la pandemia de COVID-19.</p> <p>De forma paralela, la campaña también advierte a las personas maltratadoras de que la violencia doméstica va a seguir teniendo la máxima prioridad dentro del sistema de justicia civil y penal durante esta crisis.</p> <p>Esta campaña de sensibilización pública se lleva a cabo con la colaboración de los servicios estatales y las organizaciones comunitarias o locales y de voluntariado del ámbito. Puede consultarse más información sobre las organizaciones que participan en esta iniciativa, así como sobre los servicios y ayudas a los que se pueden acoger las víctimas en una nueva página web: <a href="http://www.stillhere.ie">www.stillhere.ie</a>.</p>
<p>2) <b>Buenas prácticas en materia de organización del apoyo y la protección</b></p>	<p>En el contexto de las actuales restricciones derivadas de la pandemia de COVID-19, el Ministerio de Justicia e Igualdad (An Roinn Dlí agus Cirt agus Comhionannais / Department of Justice and Equality), con la colaboración de otros órganos de justicia penal, ha desarrollado un plan interinstitucional para hacer frente a la cuestión de la violencia doméstica durante este período.</p> <p>El Ministerio también ha puesto en marcha una campaña de sensibilización pública sobre la violencia doméstica durante la crisis de la COVID-19, con la colaboración de los servicios de apoyo a las víctimas a nivel de cada comunidad y de voluntariado del ámbito.</p> <p>Se ha asignado financiación adicional para las organizaciones del ámbito, como los servicios de primera línea, los centros de acogida y los centros de respuesta de crisis en caso de violación, con el fin de apoyar y ampliar</p>

	<p>los servicios existentes que se ofrecen, principalmente, en apoyo de las víctimas de delitos en relación con su interacción con el sistema de justicia penal.</p>
<p><b>3) Otras buenas prácticas</b></p>	<p>La policía irlandesa (<i>An Garda Síochána</i>) ha puesto en marcha la «Operación Faoisimh», una iniciativa proactiva destinada a garantizar que las víctimas de violencia doméstica reciban apoyo y protección durante todo este período, que este tipo de violencia siga teniendo la máxima prioridad policial, y que los agentes de policía (<i>Gardaí</i>) llamen a quienes hayan denunciado anteriormente, en calidad de víctima, casos de maltrato doméstico.</p> <p>La Junta de Asistencia Jurídica Gratuita de Irlanda (<i>Bord um Chúnamh Dlíthiúil / Legal Aid Board</i>) da prioridad a los casos de violencia doméstica y de atención a la infancia: cada oficina tiene una línea telefónica o una dirección de correo electrónico para las víctimas que buscan apoyo y también se ha creado una línea telefónica de ayuda para garantizar que las personas que sufren violencia doméstica reciban a la mayor brevedad el asesoramiento jurídico y la representación legal que precisen.</p> <p>La Administración de Justicia da prioridad a los casos de violencia doméstica y de atención a la infancia: en cada distrito hay un órgano jurisdiccional que sigue tramitando instancias para la concesión de órdenes de protección y órdenes cautelares y urgentes de alejamiento.</p> <p>Tusla, que es la Agencia estatal para la infancia y la familia (<i>An Ghnómhaireacht um Leanaí agus an Teaglach / Child and Family Agency</i>), ha puesto en marcha una serie de medidas prácticas de ayuda, en particular en relación con la oferta y financiación de plazas de acogida adicionales y con el suministro de recursos informáticos adicionales.</p>

ITALIA	Buenas prácticas de los Estados miembros
<p>1) Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</p>	<p>a) El <b>número gratuito 1522</b> de la Secretaría de Igualdad de Oportunidades del Gabinete del Primer Ministro (Dipartimento Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri), también disponible en aplicación (<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=it.telefonorosa.app1522&amp;hl=it">https://play.google.com/store/apps/details?id=it.telefonorosa.app1522&amp;hl=it</a>), ofrece a las personas que no pueden hablar la posibilidad de chatear.</p> <p>b) La policía estatal (<i>Polizia di Stato</i>) ha ampliado el ámbito de la aplicación <b>YouPOL</b> a los delitos relacionados con la violencia doméstica (<a href="http://poliziadistato.it">poliziadistato.it</a>).</p>
<p>2) Buenas prácticas en materia de organización del apoyo y la protección</p>	<p>a) En lo que se refiere a la <b>actividad judicial</b>: el artículo 83 del Decreto-ley n.º 18/20 excluye de la suspensión de la actividad judicial el procedimiento civil relativo a las órdenes de protección contra violencia doméstica y el procedimiento penal de aprobación de la detención y la privación de libertad.</p> <p>b) Los especialistas de la <b>policía postal y de las comunicaciones</b> (Polizia Postale e delle Comunicazioni) del Centro Nacional de Lucha contra la Ciberdelincuencia para la Protección de las Infraestructuras Críticas [Centro nazionale anticrimine informatico per la protezione delle infrastrutture critiche (Cnaipic)] prestan un servicio las veinticuatro horas del día con el fin de atajar los fraudes en línea y el envío de programas informáticos maliciosos que controlan a distancia los ordenadores, y con el fin de proteger a millones de italianos que están trabajando desde casa utilizando más que los ordenadores y teléfonos inteligentes habituales.</p> <p>c) La <b>Circular de 21 de marzo 2020</b>: El Ministerio del Interior (Ministero dell'Interno), de acuerdo con el Ministerio de Igualdad de Oportunidades y Familia (Ministero per le Pari Opportunità e la Famiglia), pidió a las prefecturas que buscasen plazas de alojamiento, haciendo uso de la facultad atribuida por el <b>Decreto-ley n.º 18/20, de 17 de marzo</b>, para requisar hoteles u otros edificios, a fin de poder acoger a mujeres víctimas de violencia y que no pueden acudir, por razones sanitarias, a los centros de protección contra la violencia (<a href="https://www.interno.gov.it/it/notizie/donne-vittime-violenza-prefetture-campo-garantire-lospitalita">https://www.interno.gov.it/it/notizie/donne-vittime-violenza-prefetture-campo-garantire-lospitalita</a>). Con la posterior <b>Circular de 17 de abril de 2020</b>, el Ministerio del Interior animó a habilitar un punto de contacto con el que los administradores de las estructuras destinadas a</p>

	<p>ofrecer alojamiento a las víctimas de violencia puedan comunicarse directamente, tanto para informar sobre cualquier problema crítico encontrado en cuanto a la acogida como para facilitar la usabilidad real de los nuevos alojamientos, siempre en comunicación con las Administraciones municipales.</p> <p><a href="https://www.interno.gov.it/sites/default/files/modulistica/covid_ii_circolare_vittime_violenza.pdf">https://www.interno.gov.it/sites/default/files/modulistica/covid_ii_circolare_vittime_violenza.pdf</a>).</p> <p>d) El <b>2 de abril de 2020</b>, el Ministro de Igualdad de Oportunidades firmó un <b>Decreto</b> por el que se asignaban 30 millones EUR para hacer frente a la violencia. Gracias a esta medida, que se adoptó teniendo en cuenta la emergencia de la COVID-19, ahora se pueden traspasar, a través de un procedimiento de urgencia, los recursos ya asignados a las regiones. El Decreto establece que 10 de los 30 millones EUR deben utilizarse principalmente para financiar las iniciativas que los centros de protección contra la violencia y las instituciones de acogida se han visto obligadas a adoptar para hacer frente a la emergencia del coronavirus.</p> <p>e) El acuerdo entre el Ministerio de Igualdad de Oportunidades y la <b>Federación de colegios de farmacéuticos italianos</b> (Federazione degli Ordini dei Farmacisti Italiani) para que haya carteles informativos sobre el número gratuito 1522 en las farmacias y para que distribuyan folletos con información sobre la aplicación de la policía estatal <b>YouPOL</b>.</p>
<p>3) <b>Otras buenas prácticas</b></p>	<p>a) El <b>Tribunal de Roma</b> (Tribunale di Roma) ha concedido prioridad a los procesos penales relacionados con delitos de violencia doméstica o de género.</p> <p>b) La <b>Fiscalía General de Trento</b> (Procura della Repubblica presso il Tribunale di Trento) ha publicado una Instrucción por la que se invita a la policía a redoblar la vigilancia en materia de violencia doméstica, prestando especial atención a si es necesario expulsar del hogar a la persona maltratadora, habida cuenta de la situación de convivencia prolongada fruto de la crisis de la COVID-19.</p> <p>c) La <b>Fiscalía General de Tívoli</b> (Procura della Repubblica presso il Tribunale di Tivoli) viene informando de que las víctimas de violencia doméstica pueden ponerse en contacto con especialistas, tanto por teléfono como mediante una llamada a través del ordenador, el teléfono inteligente o la tableta con Skype.</p>

PAÍSES BAJOS	Buenas prácticas de los Estados miembros
<p>1) <b>Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las víctimas de violencia doméstica pueden utilizar la palabra clave «mascarilla 19» (<i>masker 19</i>) en la farmacia para pedir auxilio. El objetivo es facilitar que las víctimas, que en estos tiempos tienen más dificultades para llegar a un lugar seguro, denuncien los casos de violencia doméstica. En estos casos, el personal de la farmacia sigue el protocolo ya existente en materia de violencia doméstica (<a href="https://www.knmp.nl/actueel/nieuws/nieuws-2020/huiselijk-geweld-melden-bij-apotheek-via-codeword">https://www.knmp.nl/actueel/nieuws/nieuws-2020/huiselijk-geweld-melden-bij-apotheek-via-codeword</a>).</li> <li>- Se ha puesto en marcha una campaña especial en televisión, radio y redes sociales para que las personas, tanto víctimas como testigos de violencia doméstica, acudan a una página web gubernamental especial sobre violencia doméstica (<a href="http://www.ikdoeietstegenhuiselijkgeweld.nl">www.ikdoeietstegenhuiselijkgeweld.nl</a>) y llamen al número de teléfono de Veilig Thuis (organización en el ámbito de la violencia doméstica).</li> <li>- Con el fin de facilitar a las víctimas la denuncia de casos de violencia doméstica, especialmente cuando la persona maltratadora se encuentra en el domicilio de forma continua, se puede contactar con la organización Veilig Thuis mediante WhatsApp o a través de un chat en determinadas regiones. El chat pronto estará disponible en más regiones (<a href="https://veiligthuis.nl/contact/">https://veiligthuis.nl/contact/</a>).</li> </ul>
<p>2) <b>Buenas prácticas en materia de organización del apoyo y la protección</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Si bien las escuelas se cerraron hasta el 11 de mayo, se habilitaron servicios de guardería en las escuelas para los niños de trabajadores esenciales, así como para los niños en situación de vulnerabilidad (incluida la violencia doméstica).</li> <li>- La organización nacional de apoyo a las víctimas (Slachtofferhulp Nederland) ha aumentado las vías de contacto digitales mientras sus empleados teletrabajan, por ejemplo, por teléfono o a través de chat. Los servicios que prestan han permanecido tan inalterados como ha sido posible (<a href="https://www.slachtofferhulp.nl/coronavirus-covid-19/">https://www.slachtofferhulp.nl/coronavirus-covid-19/</a>).</li> </ul>
<p>3) <b>Otras buenas prácticas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Slachtofferhulp Nederland ha creado un servicio para apoyar a los familiares de pacientes de COVID-19 en unidades de cuidados intensivos. Ofrecen apoyo emocional y práctico y asesoramiento (<a href="https://www.slachtofferhulp.nl/emotionele-hulp/ic-dienstverlening/">https://www.slachtofferhulp.nl/emotionele-hulp/ic-dienstverlening/</a>).</li> </ul>

PORTUGAL	Buenas prácticas de los Estados miembros
<p>1) Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</p>	<p>El Gobierno portugués ha adoptado medidas para garantizar la seguridad y el apoyo de las víctimas de violencia doméstica ante el aumento del riesgo de violencia durante el confinamiento impuesto para contener la propagación de la COVID-19.</p> <p>1. Se ha difundido ampliamente información sobre los servicios de apoyo y las líneas telefónicas de ayuda, consejos de seguridad y alertas (<a href="https://www.cig.gov.pt/2020/05/covid-19-seguranca-isolamento/">https://www.cig.gov.pt/2020/05/covid-19-seguranca-isolamento/</a>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La campaña «Seguridad durante el aislamiento» (#SegurançaEmIsolamento), en redes sociales, televisión, radio y prensa, para recordar a las víctimas que siempre pueden pedir ayuda, informarles sobre los servicios de apoyo y concienciar a la comunidad para que esté alerta, ayude y denuncie. Estos materiales están disponibles en varios idiomas y en lenguaje de signos.</li> <li>• Los números de teléfono de los servicios existentes en cada distrito y municipio.</li> <li>• Consejos de seguridad para las víctimas de violencia doméstica durante el confinamiento.</li> <li>• Consejos para que los vecinos estén alerta y ayuden.</li> <li>• Exhibición y difusión de esta información en zonas abiertas al público, con la colaboración de las empresas de distribución, el transporte público, las gasolineras, las farmacias, los ayuntamientos, etc.</li> </ul> <p>2. Se han reforzado y diversificado los canales a través de los cuales las víctimas pueden buscar ayuda: Mejora de los canales de información y apoyo para las víctimas por parte de la Comisión para la Ciudadanía y la Igualdad de Género [Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG«)]:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Línea telefónica nacional de ayuda <b>800 202 148</b>. Es una línea telefónica gratuita que funciona las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana.</li> <li>• Una nueva <b>dirección de correo electrónico</b> (<a href="mailto:violencia.covid@cig.gov.pt">violencia.covid@cig.gov.pt</a>) a la que pueden dirigirse tanto las víctimas como los profesionales.</li> <li>• Puesta en marcha de la nueva línea <b>SMS 3060</b> por parte de la Fundación Vodafone, para que las víctimas puedan enviar solicitudes de auxilio por</li> </ul>



	<p>escrito de forma gratuita y confidencial.</p> <p>Portugal está tomando medidas para aumentar la sensibilización sobre la ciberseguridad y para prevenir los ciberdelitos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La fiscalía ha publicado un manual actualizado dirigido a los menores, que tiene por objetivo fomentar un uso más seguro de internet (<a href="http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/tu-e-internet-nova-edicao">http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/tu-e-internet-nova-edicao</a>).</li> <li>• Tanto la fiscalía como la policía judicial han dado difusión a las directrices y herramientas de la Europol en materia de ciberseguridad y prevención de la ciberdelincuencia (<a href="http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/covid-19-global-online-safety-advice-parents">http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/covid-19-global-online-safety-advice-parents</a> y <a href="https://www.policiajudiciaria.pt/fichas-de-alerta-europol-o-novo-normal-pos-covid-19-guia-de-seguranca/">https://www.policiajudiciaria.pt/fichas-de-alerta-europol-o-novo-normal-pos-covid-19-guia-de-seguranca/</a>).</li> <li>• La policía judicial ha alertado a la población para que sea especialmente consciente de las amenazas y delitos informáticos en el contexto de la crisis de la COVID-19 (<a href="https://www.policiajudiciaria.pt/alertas/">https://www.policiajudiciaria.pt/alertas/</a>).</li> </ul>
<p>2) Buenas prácticas en materia de <b>organización del apoyo y la protección</b></p>	<p>En relación con el apoyo a las víctimas de violencia doméstica: Se ha reforzado el funcionamiento de las estructuras y servicios de apoyo a las víctimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los servicios encargados de apoyar, acoger y transportar a las víctimas, facilitados por la Red Nacional de Apoyo a las Víctimas de Violencia Doméstica (Rede Nacional de Apoio às Víctimas de Violência Doméstica), se consideran servicios esenciales y siguen activos.</li> <li>• Apoyo y coordinación reforzada de la Red Nacional de Apoyo a las Víctimas de Violencia Doméstica por parte de la CIG, que también formula recomendaciones y ofrece aclaraciones en el contexto de la crisis actual.</li> <li>• Se han abierto dos nuevos centros de acogida de emergencia con 100 plazas.</li> <li>• Se ha establecido un procedimiento específico entre la CIG y el Instituto Nacional de Emergencias Médicas [Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM)] para atender los presuntos casos de COVID-19 dentro de la Red Nacional de Apoyo a las Víctimas de Violencia Doméstica.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los servicios de la Red Nacional de Apoyo a las Víctimas de Violencia Doméstica han adoptado planes de emergencia (incluidas salas de aislamiento) y planes de acción con medidas urgentes tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>— la creación y el refuerzo de herramientas de comunicación y apoyo a distancia como videollamadas, SMS, Messenger, WhatsApp y correo electrónico;</li> <li>— el refuerzo de los servicios de ayuda telefónica;</li> <li>— el aumento de la supervisión de todos los casos;</li> <li>— el nombramiento de un equipo para atender las solicitudes y situaciones urgentes;</li> <li>— asistencia personal en situaciones de urgencia, con varios equipos trabajando por turnos;</li> <li>— una colaboración fluida con otros servicios y ayuntamientos para dar respuesta a las solicitudes de acogida urgentes.</li> </ul> </li> <li>• Se han articulado formas de colaboración con varias entidades y empresas para garantizar que todos los servicios de la Red Nacional de Apoyo a las Víctimas de Violencia Doméstica sigan recibiendo bienes y recursos esenciales durante este período de emergencia, como alimentos, medicamentos, productos de cuidado personal, productos de limpieza y material informático.</li> </ul>
<p><b>3) Otras buenas prácticas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En el contexto de los fondos PT2020 y como medida excepcional, las decisiones de reembolso se resolverán automáticamente en un plazo de 30 días hábiles a partir de que el beneficiario presente la solicitud.</li> </ul>

ESLOVAQUIA	Buenas prácticas de los Estados miembros
<p>1) Buenas prácticas en materia de comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</p>	<p>El Centro coordinador del método para hacer frente a la violencia de género y doméstica [Koordinačno-metodického centra pre rodovo podmienené a domáce násilie (KMC)] está preparando carteles para que se exhiban en tiendas, con información básica sobre la violencia doméstica y los datos de contacto de interés, por ejemplo, la línea telefónica nacional de ayuda para las mujeres, la línea telefónica de ayuda para niños y otras líneas telefónicas de ayuda que funcionan las veinticuatro horas del día, los siete días de la semana.</p> <p>La policía está preparando una aplicación llamada <i>Pomáham chrániť</i>, con la que se puede presentar denuncia sin tener que hacer una llamada. Todavía no se ha puesto en marcha esta aplicación.</p>
<p>2) Buenas prácticas en materia de organización del apoyo y la protección</p>	<p>La legislación eslovaca no contempla «centros de intervención» que se pongan en contacto con la víctima después de que denuncie un delito. Sin embargo, la iniciativa de la ONG Centrum Slniečko en Nitra constituye un ejemplo de buena práctica. Slniečko celebró un acuerdo con el Ministerio del Interior de la República Eslovaca (Ministerstvo vnútra Slovenskej republiky), en concreto, con la Dirección regional de la policía (krajské riaditeľstvo Policajného zboru), por el que se autoriza el intercambio de los datos de contacto de las víctimas con Slniečko. Cuando se presenta una denuncia por violencia doméstica y la policía expulsa de la vivienda a la persona maltratadora durante 10 días, se pregunta a la víctima si da su consentimiento para que se compartan sus datos personales con Slniečko. En caso afirmativo, Slniečko puede ponerse en contacto con la víctima y prestarle apoyo. Se está colaborando con otras autoridades estatales para utilizar este modelo en otros distritos y facilitar la cooperación entre las organizaciones de apoyo a las víctimas y la policía.</p>

<b>3) Otras buenas prácticas</b>	La presidenta eslovaca, Zuzana Čaputová, hizo varias intervenciones públicas para sensibilizar sobre la violencia doméstica, insistiendo en la necesidad de ayudar a los demás y llamar a la policía.
----------------------------------	---

ESPAÑA	Buenas prácticas de los Estados miembros
<p>1) Buenas prácticas en materia de <b>comunicación con las víctimas y de presentación de denuncias</b></p>	<p><b>Violencia de género contra mujeres y menores:</b></p> <p>El Ministerio del Interior ha reforzado la protección de las víctimas de violencia de género y del personal sanitario con el nuevo «Botón SOS» de la aplicación AlertCops:</p> <p>Enlaces: <a href="https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/#page-top">AlertCOPS: Botón SOS</a>  <a href="https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/#page-top">https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/#page-top</a></p>
<p>2) Buenas prácticas en materia de <b>organización del apoyo y la protección</b></p>	<p><b>Violencia de género contra mujeres y menores:</b></p> <p><i>Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género</i></p> <p>Las medidas adoptadas por el Gobierno español para lidiar con la situación de crisis sanitaria provocada por la COVID-19 han tenido un efecto singular en determinados colectivos especialmente vulnerables que deben ser protegidos por el Gobierno, como las mujeres y los menores víctimas de violencia de género, que constituyen un colectivo especialmente vulnerable en situaciones de aislamiento doméstico, ya que se ven obligados a vivir con su agresor, lo que les coloca en una situación de mayor riesgo.</p> <p>Enlace: <a href="https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-4209">https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-4209</a></p> <p><i>Guía de actuación para mujeres que estén sufriendo violencia de género en situación de permanencia domiciliaria derivada del estado de alarma por COVID-19 (Ministerio de Igualdad)</i></p> <p>Enlace: <a href="https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/covid19/GuiaVictimasVGCovid19.pdf">https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/covid19/GuiaVictimasVGCovid19.pdf</a></p> <p><b>Delitos de odio:</b></p> <p>El Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica adoptó el 13 de abril de 2020 la Recomendación «Evitar actitudes y discursos discriminatorios en el actual contexto de crisis sanitaria, social y económica»</p> <p>(<a href="http://www.mitramiss.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/Recomendacion-Consejo-COVID19.pdf">http://www.mitramiss.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/Recomendacion-Consejo-COVID19.pdf</a>).</p>
<p>3) Otras buenas</p>	<p><b>Apoyo general a las víctimas de delitos:</b></p>

<p><b>prácticas</b></p>	<p>Las oficinas de atención a las víctimas de delitos del Ministerio de Justicia han prestado a las víctimas un apoyo y asistencia continuados durante la crisis de la COVID-19, tanto de forma presencial como telefónica. En esta ficha (en inglés) puede consultarse toda la información relativa a este servicio: <a href="#">Oficinas de atención a las víctimas del delito (Ministerio de Justicia de España)</a></p> <p><b>Ciberdelincuencia:</b></p> <p>El Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE) es consciente de que el aislamiento impuesto a la población para frenar la propagación del virus ha disparado el uso de nuevas tecnologías, tanto a nivel particular como profesional. Es por ello que el INCIBE ha puesto en marcha #CiberCOVID19, una campaña cuyo objetivo es ayudar a potenciales víctimas de la ciberdelincuencia a mejorar su ciberseguridad, aportando consejos y soluciones.</p> <p>#CiberCOVID19 centra sus mensajes en tres líneas temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• protección de datos;</li> <li>• entretenimiento y educación en ciberseguridad; y</li> <li>• ayuda para teletrabajar seguro.</li> </ul> <p>Además de todos los contenidos publicados en las redes sociales y en los portales del INCIBE, las víctimas de ciberdelincuencia cuentan con la ayuda del 017, la línea telefónica gratuita y confidencial para todo tipo de dudas y problemas relacionados con la ciberseguridad.</p> <p>Enlace: <a href="https://www.incibe.es/ciberCOVID19">https://www.incibe.es/ciberCOVID19</a></p> <p><b>Apoyo psicológico a la población general (posibles víctimas de delitos):</b></p> <p>En marzo, el Consejo General de Psicología, junto con el Ministerio de Sanidad, puso en marcha un servicio telefónico de primera atención psicológica dirigido a la población general con dificultades relacionadas con la alerta y la cuarentena por la COVID-19, los familiares de fallecidos o enfermos y los profesionales sanitarios y otros intervinientes.</p> <p>Enlace: <a href="http://www.infocop.es/view_article.asp?id=8666&amp;cat=44">http://www.infocop.es/view_article.asp?id=8666&amp;cat=44</a></p>
-------------------------	---



Cofinanciado por el  
Programa «Justicia» de la Unión Europea