



■ artículo



REVISTA DE VÍCTIMOLOGÍA | JOURNAL OF VICTIMOLOGY
Online ISSN 2385-779X
www.revistadevictimologia.com | www.journalofvictimology.com
DOI 10.12827/RVJV.18.10 | N. 18/2024 | P. 265-286
Fecha de recepción: 07/06/2024 | Fecha de aceptación: 11/06/2024

Servicios de apoyo online a víctimas: a propósito del artículo 25.2 de la Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo

Pablo Romero-Seseña¹
Josep M^a Tamarit Sumalla
Universitat Oberta de Catalunya

Resumen

La violencia contra las mujeres y la violencia doméstica son problemas globales que requieren una respuesta integral y efectiva. En este contexto, la Directiva (UE) 2024/1385 del Parlamento Europeo y del Consejo subraya la importancia de los servicios de apoyo a las víctimas, enfatizando la necesidad de garantizar la accesibilidad tanto presencial como online de dichos servicios. Este artículo analiza la evolución y efectividad de los mecanismos de apoyo online a víctimas del delito. A partir de una revisión bibliográfica y de estudios de caso, se identifican fortalezas como la accesibilidad y el anonimato, además de las debilidades, como la falta de contacto personal y barreras tecnológicas. Atendiendo al contexto de la Directiva, se presta especial atención a la idoneidad de estos servicios en casos de violencia contra las mujeres y violencia doméstica, evaluando sus beneficios y limitaciones a partir de la (escasa) evidencia empírica disponible hasta la fecha. Finalmente, se proponen una serie de recomendaciones relevantes orientadas al diseño y aplicación de estos servicios, a fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos del artículo 25.2 de la mencionada Directiva, los de la Directiva 2012/29 sobre derechos de las víctimas y las necesidades de las víctimas en general.

Palabras clave

Víctimas, apoyo online, Directiva Europea, violencia contra la mujer, violencia doméstica.

Abstract

Violence against women and domestic violence are pervasive global issues necessitating a comprehensive and effective response. Directive (EU) 2024/1385 of the European Parliament and Council underscores the critical role of victim support services, emphasizing the need for both physical and online accessibility. This

1 Contacto: promerose@uoc.edu



study examines the evolution and efficacy of online support mechanisms for crime victims, particularly in the context of violence against women and domestic violence. A systematic literature review and case study analysis reveal significant strengths, such as enhanced accessibility and the provision of anonymity, as well as notable weaknesses, including the lack of personal contact and technological barriers. Special attention is given to evaluating these services' effectiveness based on the limited empirical evidence available. In light of Directive 2024/1385 and Directive 2012/29 on victims' rights, this study offers a series of recommendations for the design and implementation of online support services. These recommendations aim to ensure compliance with legal requirements and address the broader needs of victims. The findings contribute to the ongoing discourse on improving victim support services and highlight the need for further empirical research in this area.

Keywords

Victims, online support, European Directive, violence against women, domestic violence

1. Introducción

La violencia contra las mujeres y la violencia doméstica son problemas globales que requieren una respuesta integral y efectiva (Carlson & Pollitz, 2005; Yamawaki et al., 2012, entre otros). En este contexto, y con el propósito de ofrecer respuestas holísticas ante esta problemática, el Parlamento y el Consejo de la Unión Europea han aprobado la Directiva 2024/1385 (en vigor desde el 13 de junio de 2024; de ahora en adelante, "la Directiva").

En el artículo 25 de la Directiva, se destaca, entre otros aspectos, la importancia de los servicios de apoyo a las víctimas. Concretamente, la norma impone a los Estados Miembros que incorporen todas aquellas directrices ya contenidas en la Directiva 2012/29/UE, de los Derechos de las Víctimas del delito, haciendo especial hincapié en la necesidad de que las víctimas tengan a su disposición toda la información sobre los servicios de apoyo disponibles. Sin embargo, se incluye también algún aspecto novedoso, como la necesidad de garantizar el acompañamiento a las víctimas de cibercrimitos (25.1, apartado d). Entre las novedades, el artículo 25.2 de la Directiva indica que los servicios de apoyo a las víctimas que se incluyen en este texto se ofrecerán primordialmente en persona, si bien deberán estar adaptados para ser accesibles y ofrecerse en línea en caso de que las particularidades de la víctima así lo requieran. Concretamente, el artículo 25.2 reza:

"Los servicios de apoyo especializado a los que se refiere el apartado 1 se ofrecerán en persona, adaptados a las necesidades de las víctimas y de modo que sean fácilmente accesibles y estén fácilmente disponibles, también en línea o a través de otros medios adecuados, como las TIC." (Art. 25.2, Directiva (UE) 2024/1385)



No es esta la única referencia que efectúa la Directiva al potencial de las TIC. Ya en el apartado 30 del Preámbulo se indica que “los Estados miembros deben ofrecer la posibilidad de formular denuncias en línea o mediante otras TIC accesibles y seguras para la denuncia de violencia contra las mujeres y violencia doméstica”. Las limitaciones de los actuales canales de denuncia de los ciberdelitos han sido puestas de manifiesto en estudios previos (Tamarit, 2020) y la Directiva concreta en su art. 14,1 esta obligación de los Estados en relación con esta clase de delitos:

“Ello incluirá, al menos en lo que respecta a los ciberdelitos a que se refieren los artículos 5 a 8 de la presente Directiva, la posibilidad de denunciar en línea o a través de otras TIC accesibles y seguras, sin perjuicio de las normas procesales nacionales relativas a la formalización de denuncias en línea.” (Art. 14.1, Directiva (UE) 2024/1385)

Los Estados miembros velarán por que la opción de denunciar en línea o a través de otras TIC accesibles y seguras incluya la posibilidad de aportar pruebas por los medios establecidos en el párrafo primero, sin perjuicio de las normas procesales nacionales relativas a la formalización de la aportación de pruebas.”

En relación con los servicios de apoyo en línea, la Directiva alude además a la posibilidad de facilitar el acceso a dichos servicios a través de un punto de acceso único en línea (art. 25,4) y a la necesidad de que los mismos “sigan funcionando a pleno rendimiento para las víctimas de violencia contra las mujeres y violencia doméstica en tiempos de crisis, como las crisis sanitarias u otros estados de emergencia.” (art. 25.7). Asimismo, la Directiva “anima a los Estados miembros a que proporcionen también las líneas de ayuda mencionadas en el párrafo primero a través de otras TIC seguras y accesibles, incluidas las aplicaciones en línea (art. 29).

Aunque el sentido de estas disposiciones puede parecer obvio, a tenor del avance inexorable de la digitalización en la sociedad europea, la realidad nos muestra cómo el uso de las herramientas digitales en el ámbito del apoyo a las víctimas del delito es un terreno aún poco explorado. Algunos estudios y proyectos pioneros en este ámbito han sido desarrollados de forma relativamente reciente, obteniendo resultados diversos. El proyecto europeo T@lk (APAV et al., 2018) es buena muestra de ello. Este proyecto ha explorado cómo el entorno en línea puede ser utilizado para crear servicios de apoyo electrónico a víctimas de delitos y ha abordado cuestiones clave como la formación de profesionales, la combinación de servicios digitales con programas presenciales y la evaluación de la accesibilidad y viabilidad de estos servicios. Ante los desafíos de garantizar la privacidad y la seguridad de las víctimas en el entorno digital, asegurando un apoyo eficaz y seguro para los usuarios, el proyecto ha advertido el potencial de



las herramientas digitales en el ámbito del apoyo a las víctimas y ha recomendado un uso reservado de las mismas, siempre adaptado a las necesidades de los individuos que acceden a dichos servicios.

En cualquier caso, a pesar de la existencia de unos pocos programas piloto o investigaciones pioneras en este ámbito, la realidad es que lo poco explorado de este terreno requiere de una aproximación cautelosa al mismo (Romero-Seseña, 2024a). El uso del entorno digital y de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) puede ofrecer una serie de beneficios y ventajas en el apoyo a las víctimas del delito (Varona, 2020; Bonensteffen et al. 2022; Romero-Seseña, 2024b), si bien también presenta inconvenientes que deben ser considerados de forma previa a su empleo en aras de un correcto desarrollo.

Así pues, y ante lo irremediable de la creciente digitalización, también de este ámbito, el presente artículo pretende evaluar el desarrollo, evolución, efectividad, fortalezas y debilidades de estos servicios en línea, con un enfoque particular en su idoneidad para casos de violencia contra las mujeres y de violencia doméstica. El objetivo principal de este trabajo es, por un lado, profundizar sobre las experiencias y resultados de los servicios de apoyo online a víctimas de violencia doméstica y contra la mujer y, por el otro, formular recomendaciones que debieran ser tenidas en cuenta por el legislador nacional de cara a dotar de contenido el planteamiento del art. 25.2 de la reciente Directiva 2024/1385 de la UE.

2. Evolución de los servicios de apoyo online a víctimas del delito

2.1. Un sector en expansión

El uso de herramientas en línea en el marco de los servicios de apoyo a víctimas ha sido muy limitado hasta tiempos recientes (Dosdale & Skarparis, 2020); Martins-Caridade, et al., 2021). La investigación en este campo ha destacado que tanto los profesionales y voluntarios que operan en los diferentes servicios restaurativos, como sus usuarios, han tendido a valorar más las virtudes de la presencialidad, relegando el uso de herramientas online a un rol casi anecdótico. Estudios previos en este ámbito han subrayado una preferencia generalizada por los elementos asociados al impacto del encuentro cara a cara, la percepción completa de la comunicación —tanto verbal como no verbal—, y la mayor capacidad de los profesionales para gestionar el apoyo y la atención a la víctima de forma presencial (Campbell & Adams, 2009; Choi & Gilbert, 2010; Choi et al. 2012; Wemmers et al., 2022).



Sin embargo, a pesar de sus limitaciones, y de una forma paralela al desarrollo y difusión de estas tecnologías, el impulso a los mecanismos de apoyo en línea a víctimas ha evolucionado significativamente en los últimos años. Con el avance de las TIC, las posibilidades que ofrecen se han diversificado y especializado, incluyendo actualmente el empleo de chatbots, aplicaciones móviles, servicios de mensajería instantánea y plataformas de videoconferencia o elementos de realidad virtual. El avance de estas herramientas se aceleró a raíz de la pandemia del COVID-19, dada la necesidad de ofrecer nuevas y alternativas formas de protección y apoyo ante las restricciones para la interacción social.

Haciendo un análisis retrospectivo de las formas más primigenias de apoyo electrónico a víctimas del delito, uno de los primeros intentos de utilizar internet en este ámbito se remonta al proyecto de Finn y Lavitt (1994). En este proyecto, se creó un sistema en línea para apoyar a víctimas de delitos sexuales, permitiéndoles acceder a un espacio virtual y participar en un foro para fomentar el apoyo grupal. Este entorno online ofrecía ventajas como la disponibilidad constante e inmediata, la comodidad y seguridad de poder acceder al apoyo desde el lugar de elección de la víctima, y el anonimato, que se erguía como un factor relevante de cara a proteger a las personas participantes. No obstante, también presentaba algunas desventajas, como la dificultad de acceso en una época en que el uso a internet estaba poco extendido o la reticencia de los participantes a compartir información más allá de comentarios superficiales y momentáneos.

Por otro lado, otro estudio relevante es el de Fileborn (2017), quien examinó cómo las víctimas de acoso callejero recurren a espacios digitales para buscar apoyo y justicia. Fileborn encontró que las redes sociales, especialmente Twitter, pudiendo satisfacer necesidades derivadas del daño sufrido como consecuencia de compartir experiencias y recibir apoyo de la comunidad digital, siendo especialmente efectivas para incidentes menos complejos que no generan un impacto traumático severo, reservando el apoyo presencial para casos más graves.

En un contexto similar, el anteriormente mencionado proyecto T@lk (APAV et al., 2018) supuso un hito en la promoción del uso de las TIC en el apoyo a víctimas dentro del contexto europeo. El proyecto aglutinó a diversas organizaciones y expertos de distintos países europeos para explorar las posibilidades del entorno digital en la creación de servicios de apoyo a víctimas del delito. Este proyecto se enfocó en aspectos clave como la formación de profesionales para manejar estos servicios, la integración de plataformas digitales con programas presenciales y la evaluación de la accesibilidad y viabilidad de estos servicios. La importancia de T@lk radicó en su capacidad para proporcionar apoyo eficaz y seguro en un entorno digital, superando desafíos como la priva-



cidad y la seguridad de las víctimas. Asimismo, se abordaron aspectos cruciales como la preparación de los profesionales que gestionan estos servicios digitales, la idoneidad de su uso exclusivo o complementario con programas presenciales o la evaluación de su viabilidad desde una perspectiva de accesibilidad de las propias víctimas. Por otro lado, y a pesar de sus prometedores resultados, también se discutieron algunas de sus limitaciones u obstáculos, como la dificultad para obtener consentimiento informado de las víctimas participantes, los problemas a la hora de garantizar la privacidad y confidencialidad de las víctimas, o los aspectos relativos a la confirmación de la identidad de los participantes.

Asimismo, y a raíz de algunos de los desarrollos planteados en el marco del proyecto anterior, algunas organizaciones relevantes de apoyo a víctimas han empezado a desarrollar y ofrecer servicios de apoyo online a víctimas del delito. Concretamente, la organización inglesa Victim Support, ha desarrollado una plataforma de chat disponible de forma constante (24h al día, 365 días al año) para que aquellas víctimas que así lo deseen accedan al servicio (VS, 2024). Por otro lado, la organización Victim Support Europe, plataforma que aglutina buena parte de las entidades que trabajan en este ámbito en la mayor parte de Estados de la UE, ofrece una serie de guías y consejos prácticos para profesionales en cuanto al uso de herramientas online en la prestación de servicio (VSE, 2024). Algunos de los elementos incluidos en esta suerte de guía de buenas prácticas incluyen aspectos como la tipología de herramientas que pueden emplearse (incluyendo chats, videollamadas o apps ad-hoc, entre otras), la estructura que deben seguir estos procesos de atención online, o estrategias efectivas de cara a garantizar una adecuada comunicación digital.

Entre las iniciativas de mayor interés cabe destacar algunas llevadas a cabo en Cataluña, como la oficina de atención telemática a las víctimas de delitos puesta en funcionamiento en 2017 por el Departamento de Justicia de la Generalitat, en colaboración con Cruz Roja, el proyecto Rights-APP (2018), liderado por la Universidad Autónoma de Barcelona, y la creación de una comisaría virtual por parte de la policía catalana (Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra). Rights-APP es un proyecto de investigación que ha pretendido fortalecer el cumplimiento de la Directiva 2012/29/EU sobre los Derechos de las Víctimas mediante una aplicación móvil que ofrece información y apoyo a víctimas de diversos delitos. Por su parte, la Comisaría virtual resulta del desarrollo de una aplicación móvil para notificar emergencias, alertas y solicitar apoyo por parte de la policía catalana, en una suerte de "comisaría virtual" (Departament d'Interior, 2023)

Estos avances subrayan la importancia de continuar desarrollando y evaluando estas herramientas digitales para asegurar su eficacia y seguridad en el futuro. Por otro lado, el impulso a los servicios online ha sido respaldado por la



-aún escasa- evidencia disponible, en tanto de su capacidad para proporcionar apoyo eficaz y seguro en un entorno digital y ante determinados contextos, superando desafíos como la privacidad y la seguridad de las víctimas, y subrayando la necesidad de una formación adecuada de los profesionales que gestionan estos servicios (Romero-Seseña, 2024a; Dosdale & Skarparis, 2020; Martins-Caridade et al., 2021), así como de un estudio pormenorizado y detallado de sus potenciales implicaciones.

2.2. Experiencias de apoyo online a víctimas de violencia contra las mujeres y violencia doméstica

En lo que concierne, específicamente, al apoyo online a víctimas de violencia doméstica, y violencia contra las mujeres, diversas experiencias merecen ser destacadas. Aunque la atención presencial -especialmente aquella con finalidad terapéutica- sigue siendo esencial debido a las particularidades de estos delitos (Brookof et al., 1997), se ha encontrado que la integración de herramientas online puede ofrecer una alternativa o complemento valioso en ciertos contextos (Gerbert et al., 2000; Hackett et al., 2016). Estas plataformas y herramientas digitales permiten superar barreras geográficas, ofrecen un acceso inmediato y pueden proporcionar un nivel de anonimato que fomenta la denuncia y la búsqueda de ayuda.

Un ámbito donde el uso de estas herramientas puede tener un impacto relevante, y que guarda estrecha relación tanto con el contenido de la Directiva 2024/1385 como con el de la Directiva 2012/29/UE, es el que atañe al acceso a la información sobre los servicios de apoyo a víctimas. Sin duda, el entorno online e internet tienen una elevada capacidad para hacer que la información disponible sobre estos servicios resulte más accesible a las víctimas, inclusive aquellas en situaciones de riesgo.

En este sentido, Westbrook (2007) describe como, de forma histórica, los canales y sistemas formales de transmisión de la información sobre servicios de apoyo, denuncia y acompañamiento a víctimas han fallado sistemáticamente en cuanto a llegar a mujeres víctima de violencia en la pareja. En aras a paliar esta problemática, la autora plantea la necesidad de incluir alternativas electrónicas a los servicios tradicionales, encontrando como, además de la presencia de líneas telefónicas de ayuda (*helplines*), el uso de buzones de correo electrónico mejoraba significativamente la percepción de acceso a la información en la muestra de víctimas estudiada. Estos, argumenta la autora, permitían a las víctimas de violencia de género informarse, ya fuera de forma directa -escribiendo ellas mismas- o indirecta -a través de un tercero- sobre cualquiera de los aspectos relacionados con los servicios de acompañamiento y denuncia disponibles en su comunidad. La rapidez, anonimidad y facilidad de acceso fueron valorados



de forma muy positiva, en tanto que se facilitaba en gran medida el acceso a la información, especialmente en aquellas víctimas en situaciones de vulnerabilidad o sometidas a dinámicas de control y dominación por parte de su agresor.

Resultados similares fueron hallados en el estudio de Hurley et al. (2007), en el que se evaluó la construcción de la identidad de personas participantes en un foro de apoyo a mujeres víctimas de violencia doméstica. En este sentido, algunos de los elementos más relevantes fueron la valoración de la libertad que ofrece la interacción online en cuanto a que sea cada individuo quien se exprese y se describa en sus propios términos, a su propio ritmo, y desde la seguridad que le ofrece la anonimidad de internet y el confort de su ordenador. Asimismo, el hecho de poder observar a otras personas describir situaciones y contextos parecidos a los que estas sufrían, fue valorado cómo un elemento integrador en la construcción de un proceso de superación de la condición de víctima a la de superviviente.

Por su parte, las investigaciones de Crane & Constantino (2003) y Constantino et al. (2007) constataron cómo el uso de determinadas herramientas digitales –principalmente el correo electrónico– constituía una alternativa muy positiva de cara a mejorar la información, determinar la seguridad, y proveer con instrucciones relativas al acceso a recursos de protección en mujeres víctimas de violencia en el seno de la pareja. No solo eso, sino que también se resaltó el potencial uso positivo de estos medios en cuanto al fomento de un mayor acompañamiento –principalmente, en términos de comodidad, rapidez y accesibilidad– hacia las víctimas en su periodo de transición a supervivientes; es decir, una vez superados los momentos más delicados del momento post-victimización.

Unos años más tarde, Gloor & Meier (2020) realizaron una investigación similar evaluando un proyecto piloto de apoyo online a víctimas de violencia doméstica en Zúrich, Suiza. Las autoras destacan como el uso de este servicio online de apoyo vio incrementado su uso de forma exponencial a lo largo de los primeros meses de funcionamiento, siendo especialmente efectivo en cuanto a constituir un primer contacto inicial entre la víctima y el servicio de apoyo, para después ser derivada a otros servicios de carácter presencial. Por otro lado, las personas usuarias valoraron de forma muy positiva el servicio online, tanto en términos de facilidad de uso, accesibilidad, sensibilidad y utilidad. Por último, las autoras describen cómo este servicio de apoyo online no solamente es útil para aquellas víctimas con características similares a las que ya accedían a estos servicios, sino que también permitió acceder a nuevos grupos que, por determinadas características sociodemográficas, no lograban acceder a los mismos. Finalmente, se reconoce la valía de estos mecanismos de apoyo, sí bien reconociendo su papel complementario a los servicios existentes, ase-



gurando una serie de beneficios para las víctimas: menos presión, anonimidad, menor institucionalización, control del ritmo con el que se interactúa, etc.

Una revisión exploratoria llevada a cabo por Rempel et al. (2019) analizó un total de once (n=11) intervenciones online orientadas al apoyo a víctimas de violencia en el seno de la pareja. Los resultados obtenidos por los autores subrayaron la utilidad de estas intervenciones, centradas principalmente en la difusión de información y en la facilitación del acceso a los servicios de apoyo disponible, si bien se detectaron algunas limitaciones. En este sentido, se detectó que la mayoría de los servicios disponibles en el ámbito digital se orientaban de forma exclusiva a aquellas víctimas en situación actual de abuso, facilitándoles recursos para lograr escapar de su agresor. Sin embargo, poca o ninguna información orientada a fases posteriores (atención post-trauma, superación, evitar recaídas, etc.) de esta tipología victimal fue hallada en los diferentes recursos e intervenciones analizados. Por otro lado, la revisión sistemática llevada a cabo por Anderson et al. (2021) el impacto de las aplicaciones web y online orientadas a la prevención primaria, secundaria y terciaria de la violencia en el ámbito de la pareja. Los principales resultados obtenidos señalaron que esta tipología de servicios online demostraron ser generalmente viables y aceptables, aunque la evidencia sobre su eficacia en comparación con las intervenciones convencionales es limitada. Asimismo, los autores hallaron que un punto fuerte de las herramientas en este ámbito es la capacidad de adaptar las intervenciones a las necesidades individuales de las víctimas sin un alto gasto de recursos humanos.

Por su parte, el estudio elaborado por Martins-Caridade et al. (2021) evaluó las experiencias de los profesionales que brindan apoyo a víctimas de violencia de género en Portugal durante el período de restricciones sociales provocadas por la pandemia. Una de las conclusiones destacadas por el equipo investigador fue que, si bien el apoyo remoto a través del contacto telefónico resultó altamente positivo, se evidenció la necesidad de una mayor formación y entrenamiento para los profesionales en el uso de otras herramientas digitales disponibles. La falta de habilidades para intervenir de manera efectiva mediante plataformas online, junto con el reconocimiento de los riesgos asociados para las víctimas (como el control de dispositivos por parte del agresor o la intercepción de mensajes), enfatizan la importancia de invertir en servicios de apoyo a las víctimas. Esto no solo implica mejorar las habilidades del equipo profesional en el uso de las TIC, sino también en el acceso a recursos que faciliten su implementación segura y efectiva.

En lo concerniente a las limitaciones de estas modalidades de apoyo, Emezue (2020) subrayó la importancia de abordar los desafíos significativos que enfrentan las personas supervivientes al acceder a servicios digitales durante períodos de restricciones sociales, como los impuestos por la pandemia. Es-



tos desafíos, según el autor, abarcan barreras estructurales y prácticas, incluidos problemas de conectividad a Internet, brecha digital, habilidades para acceder a recursos online, así como todos aquellos riesgos sobre el control y abuso por parte del agresor en cuanto al acceso al entorno digital de la víctima.

En resumen, el apoyo online a víctimas de violencia doméstica y contra las mujeres ofrece una valiosa alternativa a los servicios presenciales, al superar barreras geográficas y proporcionar anonimato, seguridad y confort a sus participantes. Este enfoque no solo es relevante en el contexto de las Directivas 2024/1385 y 2012/29/UE, que promueven el acceso a información sobre servicios de apoyo a las víctimas, sino que también aborda las deficiencias históricas en la transmisión de información sobre estos servicios. Aunque presenta beneficios como la accesibilidad y la adaptación a las necesidades individuales, es crucial abordar las limitaciones y riesgos asociados, como la brecha digital y el riesgo de control por parte de los agresores, situando estos mecanismos de apoyo online como herramientas complementarias a las intervenciones y servicios presenciales. La investigación y el desarrollo continuo de prácticas online efectivas y seguras son fundamentales para garantizar el acceso equitativo a todas las víctimas de violencia doméstica i violencia de género, contribuyendo a su prevención y mejor tratamiento.

3. La investigación sobre la efectividad de los servicios de apoyo online a víctimas de violencia contra las mujeres y violencia doméstica

En secciones anteriores se mencionó que el ámbito de los servicios de apoyo online a víctimas de estas formas de violencia es un terreno relativamente poco explorado. Las experiencias hasta ahora han mostrado resultados prometedores; sin embargo, muchas de estas iniciativas no han sido debidamente evaluadas en términos de efectividad, particularmente en comparación con las intervenciones presenciales (Gerbert et al., 2000; Hackett et al., 2016). A pesar de estas limitaciones, algunas investigaciones han identificado características clave de estos modelos de intervención y los indicadores necesarios para evaluar su efectividad.

En este sentido, en estudios previos como los de Gilroy et al. (2006) y Rothman et al. (2009), se evidenció una preferencia de las víctimas por el uso del correo electrónico como principal vía de comunicación en intervenciones de apoyo. Según Rothman et al. (2009), aproximadamente el 90% de las participantes podían acceder al correo electrónico desde ubicaciones fuera de su hogar, más del 80% afirmaron que sus agresores no tenían acceso a sus correos electrónicos, y el 88% indicaron que cualquier comunicación relacionada con



el servicio de apoyo a víctimas o refugios era más segura a través de este canal. Si bien esto puede resultar lógico, a tenor de las investigaciones empíricas recientes consultadas (especialmente, en Ragavan et al., 2020 y Stewart et al., 2020), cada vez más programas apuestan por diversificar los canales de contacto a disposición de las víctimas (correo electrónico, redes sociales, aplicaciones móviles, etc.).

En términos de efectividad de las intervenciones de apoyo online para mujeres víctimas de violencia de género, destaca la investigación realizada por Constantino et al. (2015) en Estados Unidos. En este estudio, se utilizó un diseño experimental para evaluar el impacto de intervenciones online comparadas con intervenciones presenciales y un grupo de control. La muestra consistió en mujeres participantes de un programa de apoyo a víctimas de violencia de género (N= 32, programa HELPP). Los resultados mostraron que las intervenciones online fueron efectivas para reducir los síntomas de ansiedad y depresión –en este caso, de un modo similar a las intervenciones presenciales–, y mejorar el bienestar general de las participantes, aunque las intervenciones presenciales demostraron tener un impacto ligeramente mayor. Sin embargo, los participantes del grupo online mostraron resultados significativamente mejores en términos de percepción de apoyo personal y social. Es decir, el uso de herramientas digitales generaba una mayor sensación de acompañamiento en las víctimas que el modelo tradicional, destacando aspectos como la disponibilidad más constante, la cercanía y la facilidad de acceder de forma mucho más sencilla al programa de apoyo. A pesar de ello, los autores del estudio subrayan la importancia de considerar tanto las intervenciones online como las presenciales, destacando el potencial de las plataformas digitales para complementar los métodos tradicionales de apoyo a las víctimas.

En las evaluaciones realizadas por Hassija & Gray (2011) y Gray et al. (2015) en los EUA sobre la viabilidad y efectividad de un programa de apoyo a víctimas de violencia doméstica y sexual en contextos rurales mediante videoconferencias (*Wyoming Trauma Telehealth Treatment Clinic; WTTTC*), se observó una satisfacción generalizada entre las víctimas respecto al canal utilizado. Además, en términos de efectividad, esta intervención en línea resultó en reducciones significativas de los síntomas de estrés postraumático, depresión y ansiedad entre las participantes.

De forma similar, el estudio longitudinal de Ford-Gilboe et al. (2020) evaluó el impacto de un programa adaptado a las necesidades individuales de un conjunto amplio de víctimas recientes de violencia doméstica en Canadá (N=462) en el que se empleaban de forma habitual elementos de comunicación online (programa *iCAN Plan 4 Safety*), comparándooa con una intervención presencial tradicional no adaptada. A pesar de no encontrarse diferencias



significativas entre los grupos analizados a lo largo del tiempo, la intervención individualizada online mostró efectos más positivos en mujeres con hijos menores de 18 años, que experimentaron violencia severa, que vivían en centros urbanos medianos y grandes, y que no convivían con una pareja. Ambas intervenciones fueron bien valoradas en términos de beneficio, seguridad y accesibilidad, con un bajo riesgo de revictimización primaria y/o secundaria.

Finalmente, la revisión sobre la efectividad de intervenciones online de apoyo a víctimas de violencia en el seno de la pareja conducida por El Morr & Loyal (2020) destacó que evidencia empírica en este ámbito muestra que estas intervenciones son especialmente útiles de cara a la detección, información y seguimiento de las víctimas. Sin embargo, los autores señalaron la falta de homogeneidad en los estudios disponibles hasta la fecha, además de la presencia de muestras excesivamente reducidas en algunos de ellos. Asimismo, y debido a la novedad de estas intervenciones online, resaltaron la necesidad de contar con estudios y evaluaciones que analicen los efectos a largo plazo de las mismas, así como las consecuencias respecto a la seguridad y acceso equitativo a los programas online de apoyo por parte de tipologías de víctimas con características más variadas en términos de etnia, lugar de residencia, o estrato socioeconómico.

Por último la reciente revisión llevada a cabo por Ghidei et al. (2023) sobre la efectividad, aceptabilidad y aplicabilidad de los mecanismos de apoyo online en víctimas de violencia doméstica y violencia sexual reveló que, aunque existe evidencia limitada sobre estos elementos, se han identificado estudios metodológicamente sólidos que apoyan el uso de las herramientas online en este ámbito. Estos instrumentos digitales se muestran significativamente útiles para fomentar la seguridad, especialmente para mujeres heterosexuales víctimas de violencia doméstica, si bien la efectividad para otras identidades de género y víctimas de violencia sexual sigue sin estar clara. Además, los estudios revisados por las autoras mostraron cómo estas intervenciones virtuales pueden reducir síntomas de depresión, ansiedad y trastorno de estrés postraumático en la población de estudio. Sin embargo, la evidencia sobre la efectividad de las intervenciones por videoconferencia es limitada, al ser estas escasas en comparación a otros canales más establecidos como el correo electrónico, el uso de webs informativas o el desarrollo de aplicaciones móvil específicas. En lo concerniente a posibles limitaciones, el estudio halló tasas de abandono más altas en las intervenciones online, problemas para crear un vínculo entre la víctima y el equipo profesional del servicio o dificultades para captar elementos de la comunicación no verbal (algo también hallado por Romero-Seseña, 2024a).

En resumen, la evidencia disponible sobre los mecanismos de apoyo online a víctimas de violencia contra las mujeres y violencia doméstica revela que, aunque las intervenciones basadas en TIC han mostrado resultados prome-



tedores en términos de efectividad, especialmente en la detección y prevención de violencia, el conocimiento que tenemos es todavía limitado, debido principalmente a lo reciente de este ámbito. La investigación desarrollada hasta el momento muestra la efectividad de estas intervenciones para reducir síntomas de ansiedad, depresión y estrés post-traumático, sí bien resulta necesaria más investigación para evaluar su efectividad a largo plazo, así como su aplicabilidad en diferentes contextos y poblaciones.

4. Fortalezas y debilidades de los servicios online de apoyo a víctimas

Como se ha visto en secciones anteriores, los programas de apoyo online a víctimas de violencia contra las mujeres, violencia sexual y violencia doméstica se caracterizan por el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) como chats, aplicaciones móviles, servicios de mensajería instantánea o plataformas de videoconferencia y aparecen como herramientas de uso complementario a los programas e intervenciones tradicionales (Gerbert et al. 2000; Hackett et al., 2016). Estas modalidades de apoyo permiten ofrecer apoyo continuado e inmediato, acceso desde cualquier lugar, y un mayor anonimato, lo cual es crucial para la seguridad de las víctimas.

En lo concerniente a las fortalezas de los servicios de apoyo en línea, un elemento clave es su capacidad para superar barreras geográficas (Hassija & Gray, 2011; Gray et al., 2015; Gloor & Meier, 2020) y proporcionar un acceso inmediato y flexible a los servicios de apoyo, lo cual es especialmente relevante en contextos de restricciones sociales como las impuestas durante la pandemia de COVID-19, pero también para la superación de dificultades de acceso históricas a los servicios de apoyo a víctimas (Romero-Seseña, 2024a). Además, estas herramientas permiten a las víctimas establecer contacto inicial con mayor anonimidad, solicitar o recibir información relevante sin necesidad de acudir presencialmente a un servicio físico, recibir apoyo en un entorno más seguro y menos intimidante, o marcar los tempos y el ritmo con el que la intervención y el apoyo se desarrolla.

Por otro lado, el uso de estas herramientas digitales en el apoyo a las víctimas de que aquí nos ocupamos muestra algunas limitaciones, dificultades y barreras que deben tomarse en consideración. Se han observado debilidades inherentes a estas modalidades de intervención, como la falta de habilidades y formación específica de los profesionales en el uso de herramientas digitales (Romero-Seseña, 2024a; Dosdale & Skarparis, 2020; Martins-Caridade et al., 2021), que puede limitar la efectividad de estos programas. Asimismo, existen desafíos significativos en términos de privacidad y seguridad, como el riesgo de



control y abuso por parte del agresor sobre los dispositivos de la víctima, que puede poner en riesgo tanto el resultado de la intervención, como la propia seguridad de la víctima (Emezue, 2020; Martins-Caridade et al., 2021). También se ha señalado que los programas online tienden a ser menos efectivos en casos de violencia más graves y complejos, en que la intervención presencial sigue siendo insustituible (APAV, 2018; Gloor & Maier, 2020,). Esta limitación se ha hallado también en la evaluación de programas de apoyo a víctimas de violencia doméstica o violencia sexual con contenido restaurativo, (Presser & Gardeer, 2000; Pali & Sten Madsen, 2011; Zinsstag & Keenan, 2017). Además, las tasas de abandono son más altas en las intervenciones online, lo cual se atribuye a la dificultad de establecer un vínculo de confianza estable y duradero con la víctima (si bien a nivel comparativo el saldo es positivo, puesto que los usuarios que se vinculan a estos servicios difícilmente acudirían a un servicio presencial), y aparecen dificultades para captar elementos de la comunicación no verbal, lo que puede afectar a la calidad del apoyo brindado (Bonensteffen et al., 2022; Ghidei et al., 2023; Romero-Seseña, 2024b).

A modo de síntesis, se presenta en la Tabla 1 una categorización de los factores que inciden en las modalidades de apoyo online dirigidas a víctimas de violencia doméstica, violencia de género y violencia sexual. Estos indicadores se han organizado en tres grandes grupos: puntos fuertes, puntos débiles y aspectos neutrales. Los puntos fuertes son aquellos elementos que contribuyen positivamente al apoyo de las víctimas, mientras que los puntos débiles son aquellos para los que el uso de lo digital presenta mayores limitaciones o desafíos. Los aspectos neutrales son aquellos cuya influencia puede variar en función del uso o la orientación que se les dé, pudiendo transitar de fortaleza a debilidad y viceversa.



Tabla 1. Clasificación de fortalezas y debilidades en los programas e intervenciones de apoyo online a víctimas de violencia de género, violencia doméstica y violencia sexual.

Puntos fuertes	Aspectos neutrales	Puntos débiles
<p>Accesibilidad: mejora la accesibilidad a los servicios de apoyo a víctimas.</p> <p>Inmediatez: mayor rapidez tanto en las peticiones como en las respuestas.</p> <p>Alcance: mayor rango operativo de los programas de apoyo, llegando a poblaciones antes excluidas de su acceso</p> <p>Disponibilidad: mejora la disponibilidad de servicios de apoyo a víctimas de violencia doméstica, permitiendo intervenciones síncronas y asíncronas.</p> <p>Anonimidad: las víctimas pueden contactar con los servicios y recibir apoyo de forma anónima.</p> <p>Protección y privacidad: mayor sensación de protección y privacidad en las víctimas</p>	<p>Seguridad: el uso de medios digitales en el apoyo a víctimas puede ser beneficioso en algunos casos, si bien existe el riesgo de interceptación de mensajes por parte del agresor.</p> <p>Adecuación del uso: el uso de herramientas online ha mostrado ofrecer mayores beneficios cuando se combina con otros métodos tradicionales.</p>	<p>Brecha digital: el desarrollo de servicios de apoyo exclusivamente online puede limitar el acceso de aquellas víctimas sin posibilidad o habilidades para hacer uso de internet.</p> <p>Límites en la comunicación: la comunicación resulta más limitada en comparación con la comunicación presencial.</p> <p>Falta de formación y recursos profesionales: deficiencias en la formación, conocimiento y habilidades de los profesionales de los servicios de apoyo a víctimas; especialmente en violencia doméstica.</p> <p>Vinculación estable: dificulta una vinculación estable y habitual de las víctimas, aumentando el riesgo de “one-timers” (contactos esporádicos)</p>

Fuente: elaboración propia.

5. Retos para la implementación de servicios de apoyo online en el nuevo contexto normativo

La Directiva 2024/1385 constituye una novedad en el plano normativo y presenta una oportunidad para el desarrollo de intervenciones de apoyo en línea a las víctimas. La Directiva 2012/29, había previsto en su artículo 8 el derecho de acceso a servicios de apoyo, pero sin referencia alguna a la necesidad de facilitar el acceso por medios digitales. Lo mismo ha sucedido en el contexto español, pese a que los términos en que se ha previsto la accesibilidad a los servicios de apoyo configuran un marco adecuado para diseñar y potenciar la intervención en línea. La Ley 4/2015, del estatuto de la víctima, prevé el acceso a estos servicios como un derecho en sus artículos 3 y 10, haciendo referencia a la gratuidad



y confidencialidad y a la necesidad de atención especial a las necesidades de las víctimas con discapacidad (art. 4). Además, el artículo 28,2 dispone que las Oficinas de Asistencia a las Víctimas deben realizar una “valoración de las circunstancias particulares”, “con la finalidad de determinar qué medidas de asistencia y apoyo deben ser prestadas a la víctima”.

En relación con las víctimas de violencia doméstica y de violencia sexual resultan de especial interés dos normas más recientes: las Leyes Orgánicas 8/2021 de protección integral de los menores frente a la violencia y 10/2022 de garantía integral de la libertad sexual. La primera incluye entre los principios y criterios generales (art. 4,1-ñ) la accesibilidad universal, “como medida imprescindible, para hacer efectivos los mandatos de esa Ley a todos los niños, niñas y adolescentes, sin excepciones” y prevé (art. 9) que “los niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia contarán con la asistencia y apoyo de las Oficinas de Asistencia a las Víctimas”. De modo más específico, el art. 45,2 de la LO 8/2021 obliga a las administraciones públicas a “poner a disposición de los niños, niñas y adolescentes, familias, personal educador y otros profesionales que trabajen habitualmente con personas menores de edad un servicio específico de línea de ayuda sobre el uso seguro y responsable de Internet, que ofrezca a los usuarios asistencia y asesoramiento ante situaciones potenciales de riesgo y emergencia de las personas menores de edad en Internet”.

Por su parte, la LO 10/2022 configura también un principio de accesibilidad universal (art. 2,f), en virtud del cual se requiere que los derechos previstos en la misma “sean comprensibles y practicables por todas las víctimas” y “se hagan efectivos para víctimas con discapacidad, en situación de dependencia, con limitaciones idiomáticas o diferencias culturales, para mujeres mayores y para niñas y niños”. Entre otras medidas, su artículo 35,1 impone a las administraciones públicas el deber de promover “el derecho a la asistencia integral especializada y accesible” mediante la disponibilidad de diversos servicios, entre los cuales se mencionan los centros de crisis 24 horas. Tales centros “proveerán apoyo y asistencia en situaciones de crisis para víctimas, familiares y personas del entorno. Estos centros incluyen el acompañamiento y la información telefónica y presencial las 24 horas del día todos los días del año.”

La clasificación efectuada en el apartado anterior de este trabajo ha proporcionado un marco comprensivo para evaluar y mejorar los servicios de apoyo online para estas víctimas. Con base en la misma, se incluye a continuación una tabla (Tabla 2) con las características que deberían tener los sistemas de apoyo online a las víctimas de violencia contra las mujeres y violencia doméstica, en aplicación de las normas vigentes. Estas pautas pueden extenderse a víctimas de otros delitos, por lo que, en lo que concierne a la reforma legislativa para la adaptación del Derecho español a la nueva Directiva de 2024, se reco-



mienda una modificación de la Ley 4/2015 del estatuto de la víctima, con el objeto de prever de modo expreso la implementación de servicios de apoyo en línea en su art. 10.

Tabla 2. Recomendaciones y características deseables de los servicios de apoyo online a víctimas de violencia doméstica y contra la mujer.

Características de los servicios de apoyo online a víctimas de violencia doméstica y violencia contra la mujer	
Seguridad y privacidad	Implementar medidas robustas de seguridad para proteger la privacidad de las víctimas es esencial. Esto incluye el uso de tecnologías que aseguren la encriptación de comunicaciones y la prevención de accesos no autorizados, especialmente por parte de los agresores.
Flexibilidad y adaptabilidad	Los servicios deben permitir a las víctimas acceder de forma anónima y segura, y ofrecer flexibilidad en cuanto a horarios, modalidades de comunicación (sincrónica y asincrónica), así como recursos y mecanismos suficientes para adaptarse a víctimas con distintas tipologías de necesidades.
Complementariedad respecto a servicios presenciales	Asegurar servicios online que sean complementarios y no sustituyan completamente a los servicios presenciales. La intervención presencial sigue siendo crucial en determinados supuestos, y los servicios online deberían constituirse como una herramienta adicional.
Accesibilidad	Diseñar servicios de apoyo online que sean accesibles para todas las víctimas, incluyendo aquellas con diversidad funcional, diferencias culturales o barreras idiomáticas. Esto puede implicar la traducción de materiales y la adaptación de plataformas a diferentes necesidades.
Disponibilidad	Establecer servicios de apoyo online disponibles las 24 horas del día, todos los días del año, que ofrezcan apoyo y asistencia en sus distintas modalidades (chat, mail, etc.). Esto es fundamental para brindar una respuesta inmediata y continua a las víctimas.
Protección	Desarrollar y promover herramientas que dificulten el control de los dispositivos por parte del agresor, garantizando que las víctimas puedan acceder a los servicios sin ser detectadas o controladas.
Evaluación continua	Realizar evaluaciones periódicas de la eficacia de los programas online y disposición a adaptarlos según los resultados obtenidos. Esto incluye la recolección de datos y <i>feedback</i> de las usuarias para mejorar continuamente los servicios.

Fuente: elaboración propia.



6. Conclusiones y recomendaciones

Los servicios de apoyo online representan una herramienta valiosa y necesaria en la atención a las víctimas de violencia contra las mujeres y violencia doméstica. Si bien presentan desafíos, sus beneficios en términos de accesibilidad, confidencialidad y alcance son innegables. Con la implementación de recomendaciones basadas en la evidencia sobre la efectividad de las intervenciones, estos servicios pueden mejorar significativamente y proporcionar un apoyo esencial a las víctimas, especialmente aquellas que, a causa de discapacidad, barreras geográficas o de otro tipo tienen mayores dificultades de acceso a los servicios de apoyo convencionales. La Directiva (UE) 2024/1385 proporciona un marco legal que promueve estos desarrollos, subrayando la importancia de un enfoque holístico y centrado en la víctima para hacer frente a esta problemática y exigiendo a los Estados Miembros que adopten medidas efectivas para alcanzar estos objetivos.

La norma europea requiere del legislador español una reforma de la Ley del estatuto de la víctima que prevea de modo expreso el apoyo en línea y obliga a las instituciones competentes a hacer los esfuerzos necesarios para hacer efectivo el derecho de las víctimas a esta clase de servicios. Yendo más allá, del presente estudio se deriva la necesidad de que el legislador español adopte una reforma de la citada Ley que sea ambiciosa e incorpore los elementos aquí planteados para las víctimas de cualquier tipología delictiva. Los servicios y mecanismos de apoyo online a víctimas han mostrado ser herramientas útiles, de calidad y con una efectividad probada, cuyo contenido puede sin duda constituir un complemento relevante a los servicios disponibles actualmente.

7. Bibliografía

- Anderson, E. J., Krause, K. C., Meyer Krause, C., Welter, A., McClelland, D. J., Garcia, D. O., Ernst, K., Lopez, E. C., & Koss, M. P. (2021). Web-Based and mHealth Interventions for Intimate Partner Violence Victimization Prevention: A Systematic Review. *Trauma, Violence, & Abuse*, 22(4), 870-884. <https://doi.org/10.1177/1524838019888889>
- APAV et. al. (2018) *T@LK Handbook for online Support for Victims of Crime*. APAV: Lisboa. Disponible en: https://apav.pt/publiproj/images/yootheme/PDF/Handbook_TALK.pdf
- Bonensteffen, F., Zebel, S. & Giebels, E. (2022): Is Computer-based Communication a Valuable Addition to Victim-offender Mediation? A Qualitative Exploration among Victims, Offenders and Mediators, *Victims & Offenders*, DOI: 10.1080/15564886.2021.2020946



- Brookoff D, O'Brien KK, Cook CS, Thompson TD, Williams C. (1997) Characteristics of Participants in Domestic Violence: Assessment at the Scene of Domestic Assault. *JAMA*. 1997;277(17):1369–1373. doi:10.1001/jama.1997.03540410047029
- Campbell, R., & Adams, A. E. (2009). Why Do Rape Survivors Volunteer for Face-to-Face Interviews?: A Meta-Study of Victims' Reasons For and Concerns About Research Participation. *Journal of Interpersonal Violence*, 24(3), 395–405. <https://doi.org/10.1177/0886260508317192>
- Caridade, S.M.M., Saavedra, R., Ribeiro, R., Oliveira, A.C., Santos, M., Almeida, I.S. and Soeiro, C. (2021), "Remote support to victims of violence against women and domestic violence during the COVID-19 pandemic", *The Journal of Adult Protection*, Vol. 23 No. 5, pp. 302–316. <https://doi.org/10.1108/JAP-04-2021-0015>
- Carlson, B. E., & Worden, A. P. (2005). Attitudes and Beliefs About Domestic Violence: Results of a Public Opinion Survey: I. Definitions of Domestic Violence, Criminal Domestic Violence, and Prevalence. *Journal of Interpersonal Violence*, 20(10), 1197–1218. <https://doi.org/10.1177/0886260505278530>
- Choi, J.J. & Gilbert, M. J. (2010) 'Joe everyday, people off the street': a qualitative study on mediators' roles and skills in victim-offender mediation. *Contemporary Justice Review*, Vol. 13, Issue 2, pp. 129–234. <https://doi.org/10.1080/10282581003748305>
- Choi, J.J., Bazemore, G., Gilbert, M.J. (2012) Review of research on victims' experiences in restorative justice: Implications for youth justice, *Children and Youth Services Review*, Volume 34, Issue 1, Pages 35–42, ISSN 0190-7409, <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.08.011>.
- Constantino, R. E., Braxter, B., Ren, D., Burroughs, J. D., Doswell, W. M., Wu, L., ... Greene, W. B. (2015). Comparing Online with Face-to-Face HELPP Intervention in Women Experiencing Intimate Partner Violence. *Issues in Mental Health Nursing*, 36(6), 430–438. <https://doi.org/10.3109/01612840.2014.991049>
- Constantino, R. E., Crane, P.A., Noll, B. S., Doswell, W. M., & Braxter, B. (2007). Exploring the feasibility of email-mediated interaction in survivors of abuse. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 14, 291–301.
- Crane, P. & Constantino, R. E. (2003). Is email interaction feasible for intervention with women and children exposed to domestic violence? A literature review. *Advanced Practice Nursing Ejournal Medscape*, 3(3), 1–11.



- Departament d'Interior (2023) *App Mossos d'Esquadra*. [página web] https://mossos.gencat.cat/ca/serveis_i_tramits/app-mossos-desquadra/. Recuperado por última vez: 17/5/2024.
- El Morr C., Loyal M. (2020). Effectiveness of ICT-based intimate partner violence interventions: A systematic review. *BMC Public Health*, 20(1), 1372–1425. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-09408-8>
- Emezue, C. (2020) Digital or Digitally Delivered Responses to Domestic and Intimate Partner Violence During COVID-19 *JMIR Public Health Surveill* 2020;6(3):e19831 DOI: 10.2196/19831
- Fileborn, B. (2017) Justice 2.0: Street harassment victims' use of social media and online activism as sites of informal justice, *The British Journal of Criminology*, Volume 57, Issue 6, November 2017, Pages 1482–1501, <https://doi.org/10.1093/bjc/azw093>
- Finn, J., & Lavitt, M. (1994). Computer-Based Self-Help Groups for Sexual Abuse Survivors. *Social Work With Groups*, 17(1-2), 21–46. DOI:10.1300/j009v17n01_03
- Ford-Gilboe, M., Varcoe, C., Scott-Storey, K. et al. (2020) Longitudinal impacts of an online safety and health intervention for women experiencing intimate partner violence: randomized controlled trial. *BMC Public Health* 20, 260. <https://doi.org/10.1186/s12889-020-8152-8>
- Gerbert, B., Caspers, N., Milliken, N., Berlin, M., Bronstone, A., & Moe, J. (2000). Interventions that Help Victims of Domestic Violence. *Journal of Family Practice*, 49(10), 889. <https://link.gale.com/apps/doc/A66758940/AONE?u=anon~3dd05fd7&sid=googleScholar&xid=648cdd3c>
- Ghidei, W., Montesanti, S., Tomkow, K., Silverstone, P. H., Wells, L., & Campbell, S. (2023). Examining the Effectiveness, Acceptability, and Feasibility of Virtually Delivered Trauma-Focused Domestic Violence and Sexual Violence Interventions: A Rapid Evidence Assessment. *Trauma, Violence, & Abuse*, 24(3), 1427–1442. <https://doi.org/10.1177/15248380211069059>
- Gloor, D., & Meier, H. (2020). Does online counselling provide better access to victim services? Insights and reflections from a Swiss pilot evaluation. *Journal of Gender-Based Violence*, 4(1), 123–131. DOI: <https://doi.org/10.1332/239868020X15794803790621>
- Gray M. J., Hassija C. M., Jaconis M., Barrett C., Zheng P., Steinmetz S., James T. (2015). Provision of evidence-based therapies to rural survivors of domestic violence and sexual assault via telehealth: Treatment outcomes and clinical training benefits. *Training and Education in Professional Psychology*, 9(3), 235–241. <https://doi.org/10.1037/tep0000083>



- Hackett, S., McWhirter, P. T., & Leshner, S. (2016). The Therapeutic Efficacy of Domestic Violence Victim Interventions. *Trauma, Violence, & Abuse*, 17(2), 123-132. <https://doi.org/10.1177/1524838014566720>
- Hassija C., Gray M. J. (2011). The effectiveness and feasibility of videoconferencing technology to provide evidence-based treatment to rural domestic violence and sexual assault populations. *Telemedicine Journal and E-Health: The Official Journal of the American Telemedicine Association*, 17(4), 309-315. <https://doi.org/10.1089/tmj.2010.0147>
- Hegarty K., Tarzia L., Valpied J., Murray E., Humphreys C., Taft A., Novy K., Gold L., & Glass N. (2019). An online healthy relationship tool and safety decision aid for women experiencing intimate partner violence (I-DECIDE): a randomised controlled trial. *The Lancet: Public Health* 4(6), e301 e310. [https://doi.org/10.1016/S2468-2667\(19\)30079-9](https://doi.org/10.1016/S2468-2667(19)30079-9)
- Hurley, A. L., Sullivan, P. and McCarthy, J. (2007), The construction of self in online support groups for victims of domestic violence. *British Journal of Social Psychology*, 46: 859-874. <https://doi.org/10.1348/014466606X171521>
- Pali, B. & Sten Madsen, K. (2011) Dangerous Liaisons? A Feminist and Restorative Approach to Sexual Assault. *TEMIDA* 14(1), str. 49-65. ISSN: 1450-6637 DOI: 10.2298/TEM1101049P
- Presser, L., & Gaarder, E. (2000). Can Restorative Justice Reduce Battering? Some Preliminary Considerations. *Social Justice*, 27(1 (79)), 175-195. <http://www.jstor.org/stable/29767197>.
- Ragavan M. I., Ferre V., Bair-Merritt M. (2020). Thrive: A novel health education mobile application for mothers who have experienced intimate partner violence. *Health Promotion Practice*, 21(2), 160-164. <https://doi.org/10.1177/1524839919890870>
- Rempel, E., Donelle, L., Hall, J., & Rodger, S. (2019). Intimate partner violence: a review of online interventions. *Informatics for Health and Social Care*, 44(2), 204-219. <https://doi.org/10.1080/17538157.2018.1433675>
- Romero-Seseña, P. (2024a). Applicability and uses of the online environment in restorative mediation: towards a digital restorative justice? *Current Issues in Criminal Justice*, 1-19. <https://doi.org/10.1080/10345329.2024.2319919>
- Romero-Seseña, P. (2024b). *Applicability and uses of ICTs in restorative justice: Online restorative mediation experiences in Spain* [Doctoral dissertation]. Universitat Oberta de Catalunya. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10803/690131>



- Stewart R. W., Orenge-Aguayo R., Young J., Wallace M. M., Cohen J. A., Man-
narino A. P., de Arellano M. A. (2020). Feasibility and effectiveness of a
telehealth service delivery model for treating childhood posttraumatic
stress: A community-based, open pilot trial of trauma-focused cogni-
tive-behavioral therapy. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 274-
289. <https://doi.org/10.1037/int0000225>
- Tamarit, J. (2020), “Ciberdelincuencia: facilitar la denuncia y el apoyo a las víc-
timas”, *Revista General de Derecho Penal*, n. 34.
- Universitat Autònoma de Barcelona. (2018.). *RightsApp project*. [página web]
<https://webs.uab.cat/idt/rightsapp-project/>. Recuperado por última
vez: 17/5/2024
- Varona, G. (2020) Digital Restorative Justice, Connectivity and Resonance
in Times of COVID-19 *Revista de Victimología*, n.º. 10/2020 pp. 9-42.
Disponible en: [http://www.huygens.es/journals/index.php/revista-
ta-de-victimologia/article/view/160/61](http://www.huygens.es/journals/index.php/revista-de-victimologia/article/view/160/61)
- Victim Support (s.f.) *Live Chat*. [página web] [https://www.victimsupport.org.
uk/help-and-support/get-help/support-near-you/live-chat/](https://www.victimsupport.org.uk/help-and-support/get-help/support-near-you/live-chat/) Recupe-
rado por última vez: 25/5/2024
- Victim Support Europe. 2024.). *Victim support services. Victim Support Europe*.
[página web] [https://victim-support.eu/working-for-victims/victim-
support-services-professional/](https://victim-support.eu/working-for-victims/victim-support-services-professional/) Recuperado por última vez: 25/5/2024
- Wemmers, J.-A., Parent, I., & Lachance Quirion, M. (2023). Restoring victims' con-
fidence: Victim-centred restorative practices. *International Review of Victi-
mology*, 29(3), 466-486. <https://doi.org/10.1177/02697580221128830>
- Westbrook, L. (2007). Digital information support for domestic violence vic-
tims. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*,
58(3), 420-432. doi:10.1002/asi.20520
- Yamawaki, N., Ochoa-Shipp, M., Pulsipher, C., Harlos, A., & Swindler, S.
(2012). Perceptions of Domestic Violence: The Effects of Domestic Vi-
olence Myths, Victim's Relationship With Her Abuser, and the Deci-
sion to Return to Her Abuser. *Journal of Interpersonal Violence*, 27(16),
3195-3212. <https://doi.org/10.1177/0886260512441253>
- Zinsstag, E. & Keenan, M. (2017) *Restorative responses to sexual violence: legal, social
and therapeutic dimensions*. Routledge: London.