



**UNODC**

Oficina de las Naciones Unidas  
contra la Droga y el Delito



**CUESTIONES INTERSECTORIALES**  
**Víctimas y testigos**

Manual de instrucciones  
para la evaluación  
de la justicia penal



OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO  
Viena

# **CUESTIONES INTERSECTORIALES**

## **Víctimas y testigos**

Manual de instrucciones para la evaluación  
de la justicia penal



NACIONES UNIDAS  
Nueva York, 2010

© Naciones Unidas, diciembre de 2010. Reservados todos los derechos.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, de parte de la Secretaría de las Naciones Unidas, juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

La presente publicación no ha sido revisada a fondo por los servicios de edición.

# ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	1
2.	SINOPSIS.....	4
2.1	DATOS ESTADÍSTICOS.....	4
3.	MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO.....	6
3.1	MARCO JURÍDICO.....	6
4.	ACCESO A LA JUSTICIA Y TRATAMIENTO JUSTO.....	8
4.1	RECEPTIVIDAD DEL SISTEMA A LAS NECESIDADES DE LAS VÍCTIMAS Y TESTIGOS.....	8
4.2	PROTECCIÓN.....	15
4.3	RESTITUCIÓN.....	17
4.4	INDEMNIZACIÓN.....	17
4.5	ASISTENCIA.....	18
5.	ALIANZAS Y COORDINACIÓN.....	19
5.1	COORDINACIÓN DEL SISTEMA.....	19
	ANEXO A. DOCUMENTOS BÁSICOS.....	21
	ANEXO B. GUÍA O LISTA DE VERIFICACIÓN DEL EVALUADOR.....	23



# 1. INTRODUCCIÓN

Un sistema de justicia penal equitativo, efectivo y eficaz es un sistema que respeta los derechos fundamentales tanto de las víctimas como de los sospechosos y delincuentes. Se trata de un sistema centrado en la necesidad de prevenir la victimización, proteger y asistir a las víctimas, y tratarlas con humanidad y respeto a su dignidad. Por otro lado, las víctimas deben tener acceso a los mecanismos judiciales y de otra índole que les permitan buscar vías de recurso y obtener una pronta reparación por los daños sufridos. Asimismo, las víctimas deberían tener la posibilidad de recibir asistencia especializada para el tratamiento de los traumas emocionales y de los problemas de otra naturaleza derivados de su victimización.

Los delitos entrañan un enorme perjuicio físico, financiero y emocional para las víctimas. No obstante, en numerosos sistemas de justicia penal, las víctimas de delitos son a menudo olvidadas y, en ocasiones, el propio sistema incluso acrecienta su victimización. Además, rara vez se les permite participar de manera íntegra en las decisiones que los conciernen y no siempre reciben la asistencia, el apoyo y la protección que necesitan. La reparación de los daños causados como consecuencia de la victimización por lo general no existe y, de existir, es a menudo insuficiente o tardía.

En noviembre de 1985, la Asamblea General adoptó la **Declaración de las Naciones Unidas sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder** (resolución 40/34, anexo) en la que recomendó las medidas que debían adoptarse a nivel nacional, regional e internacional para mejorar el acceso de las víctimas a la justicia y el trato justo, y facilitar el resarcimiento, la indemnización y la asistencia a las víctimas de delitos. En 1988, el Consejo Económico y Social recomendó a los Estados Miembros que adoptaran las medidas necesarias para poner en vigor las disposiciones de la Declaración (resolución 1989/57). Por último, en 1998, el Consejo Económico y Social aprobó un **Plan de Acción para la aplicación de la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder** (resolución 1998/21, anexo).

Existen otras resoluciones que también ofrecen orientación sobre cómo deben proceder los sistemas de justicia con algunos grupos de víctimas específicos. En 1997, la Asamblea General adoptó la resolución 52/86 como respuesta a la necesidad de revisar las prácticas de justicia penal en aras de la prevención de la violencia contra la mujer y con objeto de ayudar a las mujeres víctimas de violencia por razones de género. La resolución incluye un anexo titulado **Estrategias y Medidas Prácticas Modelo para la eliminación de la violencia contra la mujer en el campo de la prevención del delito y la justicia penal**. Las Estrategias Modelo sugieren una serie de medidas que se pueden adoptar en diversos ámbitos para prevenir la violencia contra la mujer y mejorar la legislación y los procesos relacionados con esta forma tan extendida de victimización.

Con respecto a los niños víctimas, el Consejo Económico y Social adoptó en 2005 las **Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos** (resolución 2005/20). Uno de los objetivos de estas directrices es facilitar la revisión de las leyes, los procedimientos y las prácticas de ámbito nacional, así como la evaluación de si en ellos se respetan plenamente los derechos de los niños víctimas y testigos de delitos.

Asimismo, la **Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional** (2000) y su **Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños**, así como la **Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción** (2003), contienen diversas disposiciones vinculantes para los Estados parte en lo tocante a la protección y la asistencia a las víctimas.

Todos los instrumentos internacionales mencionados, así como otros de carácter más bien regional, ofrecen orientación a los Estados Miembros y, en determinados casos, les prescriben ciertas obligaciones específicas en lo referente a derechos de las víctimas o de determinados grupos de víctimas. Toda evaluación del sistema de justicia penal y, por consiguiente, de cualquiera de sus componentes, resultará incompleta sin un examen riguroso de cómo el sistema y sus diferentes

componentes tratan a las víctimas de delitos, de la medida en que las víctimas tienen acceso a mecanismos de reparación efectivos y de la medida en que las víctimas reciben la ayuda, la protección y el apoyo que necesitan.

Todos los aspectos del sistema de justicia inciden en la vida de las víctimas, o bien generan decisiones que la afectan. Hay principios generales que se aplican siempre, pero las respuestas que debe aportar el sistema judicial varían en función de las características de las víctimas o del tipo de delito. Asimismo, es preciso tomar determinadas precauciones específicas para proteger y ayudar a los grupos de víctimas especialmente vulnerables como es el caso de los niños. Además, habida cuenta del carácter transfronterizo de las actividades de muchos grupos delictivos, la amenaza que suponen para las víctimas no se ciñe a las fronteras de un único país. La victimización a menudo traspasa las fronteras, al igual que la intimidación física y psicológica de las víctimas y sus familiares. En algunos casos como, por ejemplo, las víctimas de la trata de seres humanos, cabe la posibilidad de que necesiten ayuda para volver a sus países de origen a la espera de la celebración de la vista o juicio en el que deberán testificar. Todo ello explica que a menudo se requiera la cooperación internacional para proteger a las víctimas y a sus familiares y prestarles el apoyo preciso.

Por todas estas razones, el presente módulo de cuestiones intersectoriales ha sido elaborado por lo común con el objeto de aportar una visión general de las formas en que el sistema de justicia debiera responder a las necesidades y problemas de las víctimas y de las víctimas en calidad de testigos. Si bien este módulo no será útil para una evaluación detallada de la situación de las víctimas de delitos en un país determinado, sí podrá facilitar una evaluación general concretando las inquietudes y los problemas de las víctimas, que será preciso tener en cuenta a la hora de evaluar los diferentes elementos del sistema de justicia penal.

Este documento no aborda en detalle dos aspectos relacionados con la victimización en el ámbito penal: la victimización como consecuencia de las diversas actividades terroristas, y la victimización derivada de crímenes contra la humanidad. Ambos tipos de victimización requieren un tipo de intervención diferente para apoyar y proteger a las víctimas. Por último, en el contexto de las situaciones posteriores a un conflicto en las que la justicia se encuentra aún en fase de transición, la respuesta a las diferentes formas de victimización y a la protección de las víctimas y de sus derechos puede resultar particularmente difícil. En el presente módulo no se consideran las situaciones de esta naturaleza.

La asistencia técnica para mejorar el trato que dispensa el sistema de justicia a las víctimas y los testigos de delitos puede incluir las iniciativas dirigidas a:

- Revisar y potenciar el marco jurídico y su manera de abordar los derechos de las víctimas en general;
- Revisar y mejorar el marco jurídico y su manera de abordar los derechos de los niños víctimas;
- Revisar y potenciar el marco jurídico y su manera de abordar específicamente el tema de la mujer víctima y las víctimas de violencia por razones de género;
- Revisar y potenciar el marco jurídico y su manera de abordar específicamente los derechos de las víctimas de abuso de poder;
- Revisar y potenciar las prácticas autóctonas y tradicionales para velar por que respeten los derechos de las víctimas;
- Formular políticas nacionales relacionadas con la asistencia a las víctimas y con la protección de las víctimas y testigos;
- Desarrollar la capacidad de las instituciones y organismos existentes para ofrecer servicios de asistencia a las víctimas;
- Instruir a los agentes de policía y a los funcionarios de justicia en materia de técnicas de intervención adaptadas a los niños;
- Impartir formación sobre el uso de técnicas de ayuda para testificar a fin de proteger la seguridad, privacidad e identidad de las víctimas que testifican en los tribunales en calidad de testigos;



- Establecer mecanismos alternativos de solución de conflictos y programas de justicia restaurativa que den apoyo a las víctimas, les permitan hacerse oír, faciliten su participación y respondan a sus necesidades;
- Formar y dar apoyo al personal y los profesionales que prestan servicios de asistencia a las víctimas y testigos;
- Crear nuevos servicios de asistencia a las víctimas y testigos, con base en los tribunales y la policía;
- Ayudar a las organizaciones no gubernamentales que prestan asistencia y apoyo a las víctimas de delitos;
- Fomentar el establecimiento de mecanismos de indemnización a las víctimas;
- Facilitar la concesión de protección y asistencia jurídica a las víctimas de abuso de poder;
- Evaluar los efectos de los programas existentes en materia de asistencia y protección de las víctimas y testigos de delitos;
- Realizar estudios de victimización para conocer los tipos de victimización existentes y observar la experiencia de las víctimas en sus contactos con los sistemas de justicia;
- Elaborar indicadores de buena ejecución para medir el grado de satisfacción de las víctimas y testigos en lo que respecta a su experiencia con el sistema de justicia penal;
- Desarrollar la capacidad de las autoridades locales para cooperar en el plano internacional en aras de la protección de las víctimas, su indemnización por los perjuicios que sufren y su repatriación en condiciones de seguridad cuando sea preciso.

## 2. SINOPSIS

La evaluación de los mecanismos de que dispone un país para tratar a las víctimas de delitos, proteger sus derechos y atender sus necesidades requerirá realizar una evaluación preliminar de las necesidades existentes y de los recursos disponibles. Entre los objetivos de la evaluación, cabe mencionar:

- Determinar el índice de victimización por tipos de delito;
- Determinar los tipos de victimización predominantes y las características generales de las víctimas de delitos;
- Llegar a un conocimiento general de las necesidades de las víctimas en el sistema jurídico y cómo se atienden, incluidas las necesidades de grupos de víctimas específicos como niños, extranjeros, mujeres víctimas de violencia, etc.;
- Evaluar la disponibilidad de los medios existentes para atender estas necesidades, así como la capacidad de los organismos cuya labor sea proporcionar protección y asistencia efectivas a las víctimas de delitos;
- Constatar qué políticas, procedimientos y leyes relativos a las víctimas están actualmente en vigor en el país;
- Conocer cómo afectan a las víctimas de delitos las prácticas existentes en todos los ámbitos de la justicia penal y cómo se pueden mejorar estas prácticas;
- Conocer si las víctimas tienen acceso, y en qué circunstancias, a las diversas formas de indemnización, si las hubiere;
- Conocer qué trato reciben concretamente las víctimas de abuso de poder y a qué acciones y vías de reparación pueden recurrir;
- Determinar qué modalidades de asistencia técnica serían las más apropiadas para mejorar la situación de las víctimas de delitos y de abuso de poder en el país.

### 2.1 DATOS ESTADÍSTICOS

Sírvase consultar el módulo **Cuestiones intersectoriales: Información sobre la justicia penal**, en el que se ofrece orientación acerca de la recopilación de las principales estadísticas en materia de justicia penal que servirán para dar una idea general del número y las características de las víctimas que entran en contacto con el sistema de justicia penal.

Cuando los países manejan estadísticas sobre delincuencia, la mayoría de ellos recopilan datos basados en incidentes que contienen información sobre los hechos delictivos puestos en conocimiento de la policía y, en ocasiones, sobre los delincuentes implicados en tales hechos. Rara vez recopilan los países datos sobre las víctimas de estos delitos. Las estadísticas sobre delincuencia no constituyen necesariamente un buen indicador de la prevalencia de la victimización en un país determinado, pues dependen en gran medida de la voluntad de las víctimas de denunciar los delitos a la policía. Cuando las víctimas de delitos o de abuso de poder no confían demasiado en las autoridades ni pueden esperar demasiada ayuda por su parte, hay pocas probabilidades de que denuncien los delitos.

Determinados organismos responsables de los servicios de asistencia a las víctimas pueden manejar algunos datos sobre el número y las características de las mismas que hacen uso de tales servicios, pero estos datos son muy limitados o muy localizados, y normalmente su utilidad es reducida cuando se trata de conocer la situación general de las víctimas de delitos en el territorio nacional. A menos que se haya realizado un estudio de la victimización en el país, o en alguna parte del mismo, es poco probable que existan datos útiles sobre las víctimas de delitos y sus experiencias en el sistema de justicia penal.

Es posible que se hayan realizado estudios de victimización en el país o en alguna parte de él. Sus conclusiones pueden aportar datos sobre la actitud de las víctimas de cara a la denuncia de los delitos y sobre sus experiencias con el sistema de justicia. Algunos estudios de victimización siguen una metodología normalizada que puede permitir comparaciones internacionales útiles a este respecto.

Cuando se dispone de ellas, las fuentes de información estadística escrita sobre las víctimas de delitos son en particular:

- Las estadísticas sobre delincuencia elaboradas por los organismos policiales
- Los informes anuales de los tribunales
- Los informes del Ministerio de Justicia
- Los informes del Ministerio del Interior, informes de la policía nacional sobre delincuencia e informes del sistema penal
- Determinadas estadísticas de sanidad
- Los informes de organizaciones no gubernamentales sobre la situación de las víctimas

- Los estudios realizados por instituciones académicas
- Los estudios de las Naciones Unidas sobre delincuencia (víctimas)

Las fuentes que probablemente aportarán información relevante son las siguientes:

- Ministerio de Justicia
- Personal de alto rango de los tribunales, secretarios judiciales
- Organizaciones no gubernamentales que trabajan en el ámbito de la justicia penal
- Organismos donantes que trabajan en el ámbito de la justicia penal
- Instituciones académicas que investigan sobre la justicia penal
- Profesionales de la salud física y mental
- Oficina del Defensor del Pueblo
- Asociación de abogados

- A. ¿Las siguientes estadísticas aparecen con periodicidad anual u otra? (¿Estas estadísticas son accesibles públicamente?)
- o Índices de delincuencia
  - o Índices de victimización por tipos de delitos, tipos de víctimas (desglosados por edades, sexos y lugares donde ocurrieron los delitos)
  - o Índice de denuncias presentadas por las víctimas
  - o Número de delitos denunciados a la policía por las víctimas
  - o Número de casos de abuso de poder puestos en conocimiento de las autoridades
  - o Número de niños victimizados
  - o Número de víctimas que recibieron restitución
  - o Número de víctimas citadas a testificar ante los tribunales (y, de ellas, cuántas eran niños)
  - o Número de víctimas indemnizadas por el Estado (y cuántas correspondientes)
- B. ¿En los últimos años se han realizado estudios especiales, verbigracia, de victimización, de las víctimas que estuvieron en contacto con el sistema de justicia, de grupos de víctimas específicos (víctimas de abuso de poder, víctimas de violencia contra la mujer, niños víctimas, víctimas de la trata de seres humanos, etc.)?
- C. ¿Existe una organización nacional encargada de velar por los derechos de las víctimas?
- D. ¿Existe una organización nacional encargada de proteger y velar por los derechos de los niños víctimas?
- E. ¿Existe una organización gubernamental que “encabece” la coordinación de todas las iniciativas encaminadas a proteger los derechos de las víctimas?

### 3. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

#### 3.1 MARCO JURÍDICO

Si bien es posible poner en marcha sin cambios legislativos prácticas destinadas a las víctimas, la experiencia apunta a que, en muchos casos, la adopción de una legislación que reafirme los derechos de las mismas puede contribuir notablemente a impulsar este tipo de prácticas. Determinados países han promulgado una «carta de los derechos de las víctimas». Otros simplemente han adoptado una política general que sirve de orientación a los titulares de cargos públicos sobre el trato que deben dispensar a las víctimas de delitos y de abuso de poder.

No obstante, en la mayoría de los casos, los cambios más significativos han llegado de la mano de enmiendas legislativas específicas de los procedimientos existentes, los requisitos de prueba, las disposiciones condenatorias y otros aspectos del derecho procesal. Algunos de estos cambios estaban dirigidos a un grupo de víctimas concreto (por ejemplo, víctimas de violencia contra la mujer, niños víctimas, víctimas de agresiones sexuales, víctimas de la trata de personas, etc.), mientras que otros tenían un carácter más general.

También existen numerosos ejemplos de leyes adoptadas para crear programas específicos (y en ocasiones establecer una autoridad encargada de administrar fondos públicos para financiar los mencionados programas). Este es el caso, por ejemplo, cuando un gobierno desea establecer un programa de indemnización con fondos públicos o de asistencia y protección a las víctimas y testigos.

Por último, para atender las necesidades de las víctimas, a menudo es necesario introducir cambios en otras leyes que pueden estar causando dificultades a las víctimas de delitos o resultar insuficientes para proteger sus derechos (por ejemplo, derecho constitucional, leyes para la protección de la intimidad, derecho de familia, derecho contractual, leyes que rigen los seguros privados, legislación sobre la quiebra, leyes sobre la inmigración, la ciudadanía y los refugiados, acceso a la información pública, leyes que rigen el acceso a asistencia letrada o a otros servicios públicos, etc.) En el caso de víctimas de abuso de poder, pueden existir otras leyes que también impidan su acceso a la justicia (por ejemplo, leyes sobre el acceso a asistencia letrada o los poderes de la policía, leyes que rigen la obligación de rendir cuentas de los cuerpos policiales y la supervisión civil de los mismos, leyes obsoletas en materia de administración penitenciaria, leyes que restringen el acceso a determinados tipos de información sobre los titulares de cargos públicos, las disposiciones legales en materia de incoación de procedimientos, los requisitos de prueba prescritos por las leyes en vigor, etc.).

Habida cuenta de la complejidad de todos estos aspectos legales, al evaluador no le resultará fácil juzgar correctamente el marco jurídico existente en lo que respecta a los derechos de las víctimas. El evaluador debería intentar acceder a las apreciaciones globales o parciales que puedan haberse realizado en el país con anterioridad (por ejemplo, por parte de institutos de derecho, estudios e informes especiales de grupos de apoyo o análisis realizados por otros donantes). De no haberse llevado a cabo ninguna evaluación adecuada, hacerlo puede constituir un buen punto de partida para cualquier tipo de asistencia técnica que se preste en esta materia.

Con toda probabilidad, los documentos citados a continuación aportarán información importante acerca del marco jurídico y normativo por el que se rige la protección de los derechos de las víctimas y testigos. Véase asimismo el **ANEXO 2: Derecho y procedimiento penales**:

- Leyes, ordenanzas, decretos y reglamentos en consonancia con las leyes. La legislación aplicable al respecto se encontrará principalmente en los códigos penales, en las leyes de procedimiento penal y en las leyes especiales relativas a las víctimas de delitos (en caso de que existan).
- Declaraciones de política gubernamentales, reglamentos, decretos, circulares.
- Legislación o decretos gubernamentales que instituyan programas específicos para las víctimas y testigos de delitos
- Legislación relacionada con tipos de victimización específicos (por ejemplo, maltrato infantil, explotación sexual infantil, violencia contra las mujeres, etc.). Legislación sobre la protección del menor, derecho de familia, ley sobre ciudadanía, inmigración y refugiados, y diversos aspectos de la legislación sobre actos lesivos y del derecho civil (propiedad, contratos, responsabilidad civil, quiebra).

- A. ¿Qué problemas han detectado los profesionales locales, las organizaciones de defensa de los derechos de las víctimas y las asociaciones de apoyo con respecto a las leyes en vigor y a la protección de los derechos de las víctimas de delitos que dispensan?

- B. ¿Qué problemas han detectado los defensores del pueblo locales, las asociaciones de defensa de los derechos humanos, los profesionales del ámbito de la justicia, las organizaciones de defensa de los derechos de las víctimas y las asociaciones de apoyo con respecto a las leyes en vigor y a la protección, la asistencia y el acceso a la justicia que ofrecen a las víctimas de abuso de poder?
- C. ¿El país ha promulgado algún tipo de legislación relacionada con las víctimas de delitos? De ser así, ¿qué aspectos abarca? ¿Cuándo fue adoptada? ¿Se ha aplicado íntegramente? ¿Es de aplicación en todo el territorio nacional?
- D. ¿El país ha promulgado alguna ley para proteger los derechos de grupos de víctimas específicos como, entre otros, los de víctimas de:
- terrorismo;
  - trata de seres humanos
  - violencia doméstica;
  - agresiones sexuales;
  - maltrato infantil;
  - abusos de poder.
- E. ¿El derecho procesal ha sido objeto de revisión a fin de garantizar que las víctimas de delitos sean tratadas con equidad, de modo humanitario y respetando su dignidad?
- F. ¿Las leyes por las que se rigen los mecanismos judiciales y administrativos han sido objeto de revisión a fin de que las víctimas puedan obtener con facilidad una pronta reparación por los daños sufridos mediante procedimientos formales e informales efectivos, equitativos y accesibles?
- G. ¿Las leyes actualmente en vigor han sido objeto de reciente revisión a fin de garantizar su conformidad con las Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos? ¿A qué conclusiones se han llegado? ¿Qué medidas legislativas se han adoptado en consecuencia?
- Véase también el módulo **CUESTIONES INTERSECTORIALES: JUSTICIA DE MENORES** para más información sobre los niños víctimas y testigos.
- H. ¿Las leyes por las que se rigen la restitución y la indemnización han sido objeto de revisión?
- I. ¿Las leyes actualmente en vigor han sido recientemente objeto de revisión a fin de garantizar su conformidad con la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional y su protocolo contra la trata de personas, y con la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción? Si el Estado aún no es parte en estas convenciones, ¿tiene previsto hacerse parte? ¿Necesitará asistencia para aplicar estos instrumentos, especialmente en lo que respecta a la situación de las víctimas y testigos?

## 4. ACCESO A LA JUSTICIA Y TRATAMIENTO JUSTO

El evaluador no debe esperar encontrar demasiada información al abordar directamente la cuestión de si, en general, el sistema de justicia penal ofrece a las víctimas acceso a la justicia y un tratamiento justo o no. Es raro que se recabe información acerca de la experiencia real de las víctimas que entran en contacto con la justicia. Para contar con un marco de análisis aproximado, bastará centrarse en cinco categorías generales de problemas que atañen a las víctimas:

- ¿En qué medida las víctimas reciben un trato justo y humanitario por parte de los diferentes componentes del sistema de justicia penal?;
- ¿Las víctimas reciben la protección adecuada?;
- ¿Las víctimas tienen acceso a una reparación, en particular a restitución?;
- ¿Las víctimas tienen acceso a una indemnización con fondos públicos?;
- ¿Las víctimas reciben la asistencia adecuada para hacer frente a las consecuencias a corto y largo plazo de su victimización?

Al analizar la situación existente respecto de estos problemas, el evaluador debe ser consciente de que algunos de ellos pueden estar atendidos en determinadas partes del país pero no en otras, en el caso de determinados tipos de víctimas pero no en otros, o en determinadas circunstancias pero no en otras. Asimismo, el evaluador debe tener en cuenta que las necesidades especiales inherentes a determinados grupos de víctimas, como es el caso de los niños, requieren una atención especial. En último lugar, el evaluador tampoco debe descartar la posibilidad de que existan prácticas discriminatorias que afecten al tratamiento dispensado a determinados grupos de víctimas.

### 4.1 RECEPTIVIDAD DEL SISTEMA A LAS NECESIDADES DE LAS VÍCTIMAS Y TESTIGOS

La receptividad del sistema de justicia a las necesidades de las víctimas (y testigos) se debe facilitar: informándoles de su papel y la evolución de su caso, permitiéndoles expresar sus opiniones en las fases apropiadas del procedimiento, prestándoles asistencia a lo largo del proceso y adoptando medidas para reducir las molestias dimanantes del proceso, a fin de brindarles protección y evitar retrasos innecesarios.

La necesidad de ser receptivo a las necesidades y derechos de las víctimas en todo el sistema de justicia se traduce en una serie de obligaciones específicas que atañen a todos los aspectos del sistema. Para evaluar la receptividad del mismo, quizás sea preciso analizar hasta qué punto cada uno de sus componentes ha adoptado medidas eficaces para responder a las necesidades e inquietudes de las víctimas. En la mayoría de los casos, dada la escasez de datos acerca de las prácticas reales y la actuación de los diferentes organismos, es posible que el evaluador deba recurrir a los protocolos, políticas y directrices que se hayan establecido. En los casos en los que se hayan llevado a cabo evaluaciones, convendrá consultar sus conclusiones.

#### 4.1.1 Las víctimas y la policía

Lo más probable es que la policía sea el primer órgano al que recurran las víctimas. Este primer contacto es crucial para ellas y puede afectar a la manera de afrontar su victimización y a su posterior recuperación. Existe una serie de cosas que las fuerzas policiales pueden y deben hacer para responder mejor a las necesidades de las víctimas de delitos. La mejora de tal respuesta requiere a menudo adoptar políticas y directrices internas, elaborar protocolos de colaboración entre los organismos, impartir formación eficaz a los agentes que actúan directamente en este terreno y dotarles de determinados instrumentos prácticos que les permitan desarrollar intervenciones eficaces. Cuando la victimización traspasa las fronteras, la calidad de la respuesta aportada por la policía con frecuencia depende de su capacidad para cooperar con otros organismos policiales en el plano internacional. (Véase también el módulo: **POLICÍA: Seguridad pública y prestación de servicios policiales**).

- A. ¿Existe algún tipo de información acerca de la opinión de las víctimas sobre la policía?
- B. ¿Existe algún estudio sobre la interacción policía-víctimas?
- C. ¿La policía ha establecido procedimientos que garanticen la debida atención a las necesidades de las víctimas en materia de seguridad y que eviten una nueva victimización?
- D. ¿La policía ha establecido procedimientos que garanticen la oportuna detención e

investigación de los sospechosos con objeto de proteger la seguridad de las víctimas y testigos?

- E. ¿Están las fuerzas policiales en condiciones de responder con celeridad a las solicitudes de protección o asistencia por parte de víctimas y testigos?
- F. ¿Los agentes de policía han recibido alguna formación básica acerca de las necesidades e inquietudes de las víctimas de delitos y de los derechos que les asisten?
- G. ¿Los agentes de policía han recibido formación acerca de las intervenciones y técnicas de investigación adaptadas a los niños?
- H. ¿Los agentes de policía reciben formación para poder explicar a las víctimas los procedimientos policiales y el desarrollo de la investigación?
- I. ¿Las fuerzas policiales colaboran con otros servicios a fin de prestar asistencia y proteger a las víctimas?
- J. ¿Las fuerzas policiales cooperan con otras fuerzas y cuerpos de seguridad en el país o en otro país a fin de prestar asistencia y proteger a las víctimas y testigos?
- K. ¿Se han creado unidades policiales especializadas para actuar de manera más eficaz en el caso de determinados tipos de victimización (por ejemplo, maltrato infantil, violencia doméstica, trata de seres humanos, etc.)?
- L. ¿Los agentes de policía han recibido formación para poder explicar a las víctimas de delitos cómo preservar las pruebas y qué medidas conviene adoptar para protegerse de cara a futuras victimizaciones?
- M. ¿Los agentes de policía normalmente acompañan a las víctimas a los servicios médicos de emergencia cuando es preciso?
- N. ¿Los agentes de policía pueden remitir a las víctimas a los servicios de asistencia pertinentes? ¿Lo hacen en realidad?
- O. ¿Los agentes de policía, por lo general, informan a las víctimas de delitos de sus derechos y de la posibilidad de recibir una indemnización o reparación? ¿Han recibido formación al respecto?
- P. ¿Existen procedimientos que aseguren la comunicación periódica de información a las víctimas de delitos sobre el estado en el que se encuentra la investigación de su caso?
- Q. ¿La formación básica de los agentes de policía incluye instrucción acerca de los derechos y las necesidades de las víctimas?
- R. ¿Está la policía en condiciones de ofrecer protección y asistencia a las víctimas pertenecientes a grupos minoritarios, las víctimas que no hablan el idioma autóctono, etc.?
- S. La manera de responder de la policía a las necesidades de las víctimas ¿indica la existencia de prácticas discriminatorias (por ejemplo, por razones de raza, sexo, origen étnico, religión, condición socio-económica, ciudadanía, etc.)?
- T. ¿Existe un programa de protección de testigos que permita reubicarlos y cambiar su identidad? ¿Existe algún dato acerca de la frecuencia con la que se utiliza este programa en el caso de víctimas y testigos? ¿Sobre el tiempo que permanecen las personas en el programa? ¿Y sobre las prestaciones a que tienen derecho?

## 4.1.2 Las víctimas y la fiscalía

La mayoría de las víctimas no llega nunca a entrar en contacto con un fiscal porque su victimización no suele desembocar en la apertura de diligencias contra el delincuente. La fiscalía presta sus servicios de muy diferentes maneras según los países. Los fiscales desempeñan un papel singular en los asuntos penales en tanto actúan en nombre del Estado como representantes de la ciudadanía y no de una víctima individual. La relación del fiscal con las víctimas es en ocasiones ambigua, a excepción de cuando se llama a la víctima a declarar en los tribunales. Las **Directrices de las Naciones Unidas sobre la función de los fiscales** exige a los fiscales considerar las opiniones e inquietudes de las víctimas cuando se vean afectados sus intereses personales y asegurar que se informe a las víctimas de sus derechos. Hay toda una serie de cosas que los fiscales pueden hacer para proteger los derechos de las víctimas. Véase asimismo el módulo: **Acceso a la justicia: La fiscalía**.

- A. ¿Cómo trata la fiscalía de atender las necesidades e inquietudes de las víctimas y testigos, especialmente de las personas vulnerables (niños, víctimas de violencia doméstica, víctimas de delitos sexuales)?
- B. ¿Los fiscales han recibido formación sobre las necesidades, las inquietudes y los derechos de las víctimas y testigos?
- C. ¿Existe un programa de asistencia a las víctimas y testigos con base en la fiscalía? De no ser así, ¿tienen determinadas personas de la fiscalía el cometido de trabajar con las víctimas y testigos?
- D. ¿Existe alguna información disponible acerca del grado de satisfacción de las víctimas y testigos en lo referente a su contacto con la fiscalía?
- E. ¿Se han establecido procedimientos que permitan proporcionar unos servicios mínimos a las víctimas y testigos (por ejemplo, información, traducción, notificación, medidas para minimizar las molestias asociadas al deber de testificar ante los tribunales)?
- F. ¿La fiscalía tiene acceso a servicios y programas de protección de testigos?
- G. ¿La fiscalía facilita información acerca del sistema de justicia penal y los procedimientos penales empleando un lenguaje sencillo que permita a las víctimas y testigos comprender los procesos judiciales?
- H. ¿Existen espacios adecuadamente acogedores para los niños testigos?
- I. ¿Algunos fiscales han recibido preparación para realizar entrevistas e interrogatorios en condiciones especialmente adaptadas a los niños?
- J. ¿Los fiscales coordinan la inclusión de las declaraciones sobre los efectos sufridos por las víctimas en las diligencias judiciales y otras actuaciones pertinentes?
- K. ¿Los fiscales ayudan a las víctimas a solicitar la restitución y la pronta devolución de sus bienes? ¿La fiscalía solicita sistemáticamente la restitución en nombre de las víctimas?
- L. ¿Cómo informa la fiscalía a las víctimas sobre la evolución de su caso, incluidas las decisiones sobre si procede incoar acciones penales o no, los veredictos y las condenas? ¿Se informa a las víctimas de la decisión de desistir de la acusación y de las razones que motivan tal decisión?
- M. ¿Los fiscales adoptan medidas para minimizar las molestias asociadas a las comparecencias judiciales en el caso de las víctimas y otros testigos? ¿En qué consisten estas medidas?



### 4.1.3 Las víctimas en calidad de testigos y los jueces

Los jueces pueden aportar a las víctimas una protección muy considerable. En el caso de los niños testigos, por ejemplo, pueden ordenar medidas especiales que faciliten la comparecencia. Su papel es importante para asegurar a las víctimas un tratamiento cortés, respetuoso y equitativo. Además, pueden adoptar medidas para hacer que los juicios sean rápidos y evitar demoras innecesarias. Los jueces deberían ser uno de los principales garantes de la seguridad de las víctimas y testigos llamados a testificar. Por otro lado, pueden emitir órdenes de protección, cuando la ley lo permita en casos de violencia contra la mujer o contra menores, que obliguen al agresor a marcharse del domicilio familiar, prohíban contactos en lo sucesivo con la víctima y otras personas e impongan sanciones en caso de vulnerarse la orden en cuestión.

El tribunal también puede ordenar la aplicación de medidas en materia de pruebas con miras a proteger la identidad de la víctima o el testigo o impedir su intimidación por parte del acusado. Entre este tipo de medidas cabe señalar el uso de pantallas protectoras, la testificación por videoconferencia, el testimonio anónimo o permitir la presencia de un acompañante durante las vistas judiciales.

Asimismo, los jueces pueden incluir información relativa a los efectos que el delito ha tenido sobre la víctima al determinar la pena que se impondrá y, cuando la ley lo permita, incluir medidas de reparación en la condena. Véase también el documento **Acceso a la justicia: Los tribunales**.

- A. ¿Los jueces han recibido formación acerca de las necesidades, las inquietudes y los derechos de las víctimas, y acerca de las responsabilidades que les atañen en lo que respecta a la protección de las víctimas y testigos?
- B. En las políticas aplicadas o las prácticas y los servicios existentes ¿se presta una atención especial a las necesidades de las personas vulnerables (por ejemplo, mujeres, niños, víctimas de agresiones sexuales o de violencia doméstica)?
- C. ¿Existe personal cuyo cometido principal sea trabajar con las víctimas y testigos? ¿Qué servicios presta este personal? ¿Qué capacitación o formación oficial se le exige?
- D. ¿Recibe capacitación adecuada el personal judicial encargado de tratar con personas vulnerables?
- E. ¿Las víctimas y testigos reciben información sobre los servicios disponibles o sobre las medidas de protección que pueden solicitar? ¿Cómo se les facilita esta información y quién se encarga de hacerlo?
- F. ¿El tribunal puede decidir acerca de la aplicación de medidas de protección, como el anonimato de la víctima o el testigo, cuando exista un riesgo grave de intimidación por parte del acusado o incluso la integridad física de aquellos se vea amenazada? ¿Qué otras medidas existen en materia de diligencias probatorias?
- G. ¿El testigo puede solicitar comparecer acompañado de otra persona (progenitor, terapeuta, profesor, agente de policía femenino, etc.)?
- H. ¿En los casos penales los testigos tienen derecho a una indemnización en concepto de pérdidas salariales u otro tipo de gastos derivados de su comparecencia ante los tribunales?
- I. ¿Cómo se informa a las víctimas y testigos sobre la evolución de los casos, incluidos veredictos y condenas? ¿El tribunal dispone de un servicio de notificación para informar a las víctimas y testigos sobre las vistas que se hayan programado o los cambios de programación?
- J. ¿Los tribunales disponen de espacios de espera especiales donde las víctimas y testigos pueden esperar sin temor a encontrarse con el acusado?

#### 4.1.4 El papel de las víctimas en el sistema de justicia

Los diferentes niveles y formas de participación de las víctimas en los procedimientos penales varían según los diferentes sistemas de justicia penal. Ahora bien, en la mayoría de los casos, su relevancia suele ser mínima. **El artículo 6(b) de la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder** estipula que, como mínimo, se permitirá que se presenten y examinen las opiniones y preocupaciones de las víctimas en las etapas adecuadas del proceso judicial cuando sus intereses personales se vean afectados.

- A. ¿El ordenamiento jurídico nacional permite a las víctimas de delitos participar en cualquier proceso contra el acusado?
- B. ¿Qué medidas existen para garantizar que las víctimas de delitos puedan expresar sus opiniones en las etapas adecuadas del proceso judicial cuando sus intereses personales se vean afectados?
- C. Si se aplican medidas de justicia restaurativa o mecanismos tradicionales de solución de conflictos, ¿qué papel desempeñan las víctimas en ese contexto (por ejemplo, participación de la víctima en la justicia restaurativa)?

#### 4.1.5 Alternativas de los procedimientos formales

¿Cabe la posibilidad de que el sistema de justicia del país prevea recurrir a procedimientos de solución de conflictos alternativos o informales? Muchas de estas respuestas alternativas ofrecen a las partes implicadas, y también frecuentemente a su comunidad, la oportunidad de participar en la solución del conflicto y de abordar sus consecuencias. En determinados casos, los mecanismos informales equivalen a una especie de remisión formal que aparta del sistema de justicia penal. En el origen de la remisión de casos pueden estar la comunidad, la policía, los fiscales o los tribunales. Muchos de estos mecanismos incluyen alguna modalidad de mediación y otros adoptan un enfoque restaurativo. Por proceso restaurativo se entiende todo proceso en que la víctima, el delincuente y, cuando proceda, cualesquiera otras personas o miembros de la comunidad afectados por un delito, participan conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito, por lo general con la ayuda de un facilitador.

Aunque algunos de los procedimientos informales existen con el propósito explícito de beneficiar a las víctimas, no siempre les ofrecen la protección adecuada tanto a ellas como a sus derechos. Véanse los **Principios básicos de las Naciones Unidas sobre la utilización de programas de justicia restitutiva en materia penal, 2002**.

- A. ¿Se utilizan en el país mecanismos alternativos de solución de conflictos o programas de justicia restaurativa en causas penales? ¿En qué consisten estos mecanismos o programas?
- B. ¿En el contexto de qué tipo de delitos se puede recurrir a mecanismos alternativos de solución de conflictos? ¿Algunos delitos, como la violencia doméstica, quedan excluidos?
- C. ¿Estos mecanismos pueden sustituir a los procedimientos formales? De ser así, ¿en qué fase de los mismos? ¿Cómo se procede a la remisión de casos a este tipo de programas? ¿Con qué frecuencia se aplican las remisiones? ¿Cómo se gestionan?
- D. ¿Se han publicado políticas, directrices u otro tipo de orientación oficial sobre el uso de esos mecanismos informales?
- E. ¿Las personas encargadas de gestionar dichos mecanismos han recibido la formación adecuada, especialmente en lo que respecta a las necesidades y los derechos de las víctimas?
- F. ¿Las víctimas pueden decidir libremente si participan o no en estos procedimientos alternativos? De no ser así, ¿a qué se debe? ¿De qué manera se las obliga a participar? **Las víctimas no deben ser objeto de coacción.**
- G. ¿Se puede obligar a las víctimas a aceptar el resultado de estos procesos? **Las víctimas no deben ser objeto de coacción.**
- H. En cuanto a la conclusión resultante de estos mecanismos informales ¿se toman en consideración las necesidades e inquietudes de las víctimas?

- I. ¿La restitución o la indemnización forma parte habitualmente de la conclusión resultante de este tipo de mecanismos?
- J. ¿Se toma en consideración la seguridad de las víctimas cuando se remiten casos a estos mecanismos informales?

#### 4.1.6 Tribunales tradicionales y consuetudinarios

La Constitución o la ley de procedimiento penal del país pueden conferir competencias a un tribunal consuetudinario o tradicional. Véase el módulo **Acceso a la justicia: La fiscalía, (3.2.1)**. Estos sistemas suscitan con frecuencia problemas relacionados con los derechos humanos y las debidas garantías procesales, algunos de los cuales pueden tener incidencia directa en las víctimas de delitos. Los sistemas tradicionales, de base comunitaria o no estatales pueden adoptar formas diversas y tener conclusiones diferentes en lo que respecta al acceso a la justicia así como a la equidad y la imparcialidad. Por otro lado, también pueden ofrecer a las víctimas mayores oportunidades de participación en la solución del conflicto.

En numerosos países, la idea de la participación de la comunidad en el proceso judicial goza de un amplio consenso. En algunos de ellos la participación de la comunidad ya forma parte de las prácticas tradicionales y del derecho consuetudinario. Parece que resurge del interés por conservar y fortalecer el derecho consuetudinario y las prácticas de justicia tradicionales. No obstante, el desafío fundamental que plantea la justicia participativa es encontrar la manera de fomentar la implicación de la sociedad civil al tiempo que se protegen los derechos e intereses de las víctimas.

Para más información general, véase el **ANEXO 1, Comparación de sistemas jurídicos**.

- A. ¿Existe un sistema de tribunales tradicionales o consuetudinarios? ¿De dónde emanan las competencias de este tipo de tribunales? ¿Con qué frecuencia dirimen causas penales estos tribunales? ¿Qué tipos de causas penales tratan habitualmente?
- B. ¿Existe alguna documentación disponible acerca de estos mecanismos tradicionales y de las leyes consuetudinarias que aplican?
- C. ¿Con qué dificultades o problemas se han encontrado las víctimas en el marco de esos tribunales?
- D. ¿Existen aspectos específicos del derecho consuetudinario aplicado en los tribunales consuetudinarios que generen dificultades particulares para las víctimas? (Ausencia de las debidas garantías procesales, prácticas discriminatorias, discriminación por razones de sexo o edad, etc.)

#### 4.1.7 Tribunales militares y tribunales especiales

La situación de las víctimas de delitos y abusos de poder puede ser especialmente precaria cuando dirime la causa un tribunal militar o un tribunal especial.

- A. ¿Existen tribunales militares en el país?
- B. Cuando los tribunales militares juzgan infracciones penales, ¿qué asistencia, apoyo y protección pueden ofrecer a las víctimas?
- C. En caso de que la ley de procedimiento penal aplicada por los tribunales militares y los tribunales especiales difiera de la aplicable en el resto de tribunales, ¿qué disposiciones contiene para velar por los derechos de las víctimas y permitirles acceder a una reparación?
- D. ¿Qué problemas han detectado los grupos de apoyo, los grupos de defensa de los derechos humanos, así como grupos de otra índole con respecto al trato que dispensan estos tribunales militares o especiales a las víctimas de delitos o de abuso de poder?

#### 4.1.8 Sanciones (penas de prisión y penas sustitutivas)

Las víctimas de delitos persiguen un interés legítimo cuando procuran no solo que los delincuentes sean llevados ante la justicia, sino también que no sigan suponiendo un peligro para ellas o para otras personas tras su condena o puesta en libertad. Los organismos responsables del cumplimiento de sanciones en la comunidad (por ejemplo, los servicios de libertad vigilada) y las administraciones penitenciarias también deben contribuir a apoyar y proteger a las víctimas de delitos. Es posible adoptar medidas para responder a las inquietudes de las víctimas durante la encarcelación del delincuente (tanto con anterioridad al pronunciamiento de la sentencia como con posterioridad a la misma), cuando esté bajo la supervisión de los servicios comunitarios, o en el momento de salir de la de prisión (bien en libertad condicional, o tras cumplir la pena). Véanse también los documentos de evaluación sobre: **Medidas privativas y no privativas de la libertad: El sistema penitenciario; Medidas privativas y no privativas de la libertad: Detención previa a la sentencia; y Medidas privativas y no privativas de la libertad: Alternativas del encarcelamiento.**

- A. Cuando un delincuente es puesto en libertad bajo fianza, ¿normalmente se le imponen una serie de condiciones para proteger a la víctima y a los testigos? ¿Quién es el responsable de supervisar y aplicar estas condiciones? ¿Al tomar decisiones sobre la libertad bajo fianza o la puesta en libertad de delincuentes en espera de juicio o de otras diligencias judiciales se tiene en cuenta expresamente la seguridad de la víctima?
- B. Cuando se ordena la libertad vigilada, por lo general incluye (o puede incluir) los siguientes elementos:
  - ¿Condiciones relativas al contacto con la(s) víctima(s)?
  - ¿Pagos obligatorios a la víctima (restitución, pensión alimenticia de los hijos, pagos hipotecarios, etc.)?
- C. ¿El servicio encargado de la libertad vigilada u otro organismo aplican de manera efectiva las condiciones de esa libertad relacionadas con la restitución o la protección a la víctima?
- D. ¿El servicio que controla la libertad vigilada u otro organismo equivalente supervisa la participación del condenado en todo programa víctima-delincuente (por ejemplo, mediación) en el que las víctimas hayan aceptado participar de manera completamente voluntaria?
- E. ¿Los responsables de la administración penitenciaria y de los servicios de libertad vigilada adoptan las medidas adecuadas para proteger la información relativa a las víctimas y proteger su vida privada?
- F. ¿Los responsables de la administración penitenciaria y del servicio de libertad vigilada adoptan las medidas necesarias para proteger a las víctimas de delitos de actos de intimidación o acoso por parte de los delincuentes durante su período de encarcelación o de libertad condicional?
- G. ¿Los responsables de la administración penitenciaria informan, previa petición, a las víctimas y testigos de la situación del delincuente (lugar donde se encuentra, su clasificación, posible fecha de puesta en libertad, fuga, fallecimiento, etc.)?
- H. ¿Los organismos encargados de la libertad condicional (y las autoridades similares implicadas en la toma de decisiones acerca de la puesta en libertad de un delincuente) dan a las víctimas la oportunidad de aportar algo al proceso de decisión? ¿Las víctimas son informadas a su debido tiempo sobre el proceso de toma de decisiones y las decisiones mismas?

## 4.2 PROTECCIÓN

El acceso a la justicia también conlleva la adopción de medidas efectivas para proteger la seguridad de las víctimas, los testigos y sus familiares. Muchas víctimas temen ser intimidadas o represaliadas y esperan protección por parte del sistema de justicia penal. Estos temores se acentúan especialmente cuando existe una relación estrecha entre la víctima y el delincuente (violencia doméstica) o cuando el delincuente forma parte de algún grupo u organización poderosos (por ejemplo, organización terrorista o grupo delictivo organizado). En el caso de las víctimas de abuso de poder o corrupción, el miedo a la intimidación o las represalias va a menudo ligado a la desconfianza hacia funcionarios públicos, agentes de la autoridad y jueces.

El debate sobre el alcance y la naturaleza de numerosos programas y medidas de protección de víctimas se centra, en parte, en la cuestión de si son aplicables a la protección de todas las víctimas o solo de aquellas que son necesarias en calidad de testigos.

Garantizar la protección de la intimidad de las víctimas y testigos es una cuestión que plantea problemas, principalmente, en el caso de los niños. Deberían tomarse medidas para proteger a los niños de una publicidad excesiva, por ejemplo, excluyendo a los medios de información de la sala de audiencia mientras el niño presta testimonio, u ordenando la prohibición de publicaciones. Los países también pueden formular directrices o instrucciones para que los medios de comunicación traten la información relativa a las víctimas con responsabilidad.

La **Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (Artículo 6 (d))** hace referencia a la necesidad de todos los sistemas de justicia de «proteger la intimidad de las víctimas, en caso necesario, y garantizar su seguridad, así como la de sus familiares y la de los testigos en su favor, contra todo acto de intimidación y represalia». En el caso de los niños víctimas, las **Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos** proponen diversos medios para velar por el derecho de los niños a la seguridad (núms. 32, 33, 34). La **Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (artículos 24, 25, 26)** también incluye una serie de disposiciones que instan a los Estados parte a adoptar medidas para proteger a los testigos, ayudar y proteger a las víctimas, y cooperar con otras autoridades policiales para ofrecer protección a las víctimas y testigos. El **Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños** también contiene algunas disposiciones que abordan con carácter específico la protección de las víctimas de la trata de personas (artículos 6, 7, 8), en particular la protección física, la protección contra todo acto de intimidación, medidas para que las víctimas de la trata puedan permanecer en el territorio del Estado receptor temporal o permanentemente, medidas de protección en el momento de la repatriación de las víctimas a su país de origen para garantizar la debida atención a su seguridad y la de sus familiares. La **Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción** (artículo 32) contiene disposiciones similares en lo tocante a la protección de las víctimas y los testigos de la corrupción.

En situaciones de transición, las víctimas de delitos y de abuso de poder pueden encontrarse en condiciones de especial vulnerabilidad e indefensión. El artículo 75 del **Código Modelo de Procedimiento Penal (PROYECTO de fecha de 30 de mayo de 2006)** establece los procedimientos que se deben seguir en caso de que las víctimas y testigos soliciten medidas de protección. Estas medidas pueden incluir: el anonimato o la utilización de un seudónimo, la no divulgación de los autos del tribunal, medidas para ocultar los rasgos (incluso la voz) de la víctima o el testigo cuando preste testimonio, la celebración de sesiones a puerta cerrada y el desalojo temporal del procesado de la sala de audiencia. En las situaciones posteriores a un conflicto y los casos de crímenes contra la humanidad o de violaciones graves de los derechos humanos, la protección de las víctimas y los testigos resulta imprescindible para animarlos a dar un paso al frente y testificar. El **Estatuto de Roma** (artículos 68-69), por ejemplo, y las Reglas de Procedimiento y Prueba para la Corte Penal Internacional contienen disposiciones en materia de protección de las víctimas y testigos (por ejemplo, el artículo 87 que hace referencia a las solicitudes de medidas de protección).

- A. ¿Qué medidas pueden adoptar los tribunales para proteger a las víctimas de delitos (órdenes de protección, órdenes de alejamiento, libertad bajo fianza condicionada, protección policial para las víctimas y testigos, ayuda a la comparecencia, etc.)?
- B. ¿Se forma a los profesionales para que identifiquen e impidan actos de intimidación dirigidos contra las víctimas, principalmente contra los niños?
- C. ¿Qué medidas existen para garantizar la seguridad física de las víctimas fuera del ámbito de los tribunales (antes y después del proceso)? ¿La policía dispone de un programa especial destinado a reforzar las medidas de protección?
- D. ¿Qué medidas existen para proteger a las víctimas contra actos de intimidación durante el juicio o durante la prestación de testimonio (grabación en vídeo de pruebas testificales, transmisión en circuito cerrado de la testificación, traslado seguro de las víctimas y

testigos hacia y desde los tribunales, alojamiento seguro para las víctimas y testigos, etc.)? ¿Estas medidas se aplican de manera sistemática o sólo en casos especiales? ¿Son fácilmente asequibles en el caso de los niños víctimas?

- E. ¿Existen normas procesales y normas en materia de pruebas (por ejemplo, referentes a la divulgación de información) que incrementen el riesgo de represalias o intimidación de las víctimas?
- F. ¿Existen disposiciones que autoricen a los tribunales a proteger la intimidad y, cuando proceda, la identidad de las víctimas de delitos?
- G. ¿Existe un programa especial de protección y asistencia a las víctimas y testigos? ¿Quién gestiona el programa? ¿Cuáles son las medidas de protección aplicables? ¿Qué amplitud tiene el programa? ¿Cuáles son las medidas aplicadas más corrientemente? ¿Con qué frecuencia se hace uso de este programa? ¿Cuántas víctimas han recibido protección?
- H. ¿Se han establecido medidas para ayudar a las víctimas de la trata de personas a obtener permisos de residencia temporal o permanente y de proporcionarles protección, tanto a ellas como a sus familiares, en el momento de su repatriación?
- I. ¿El país ha suscrito acuerdos internacionales de cooperación entre fuerzas policiales para proteger a las víctimas de la delincuencia transnacional?
- J. ¿Se tiene una idea del grado de confianza que merece a la ciudadanía la capacidad del sistema de justicia penal, la policía y el sistema en general para proteger a las víctimas de delitos?
- K. ¿Existen datos sobre la experiencia de las víctimas de delitos y sobre si tienden a recibir la protección adecuada por parte de la policía y otros componentes del sistema de justicia?
- L. ¿En los últimos años los medios de comunicación han dado cuenta de casos importantes de intimidación o represalias contra víctimas o testigos?
- M. ¿Existen indicios de que las víctimas y testigos de delitos (o de determinados tipos de delitos) no se atreven a denunciar los delitos ante las autoridades por miedo a represalias?
- N. ¿Qué formación se ofrece a los agentes policiales y otros agentes de la justicia sobre las inquietudes de las víctimas en materia de seguridad y sobre la mejor manera de responder a las mismas?
- O. ¿Cuida el Estado de que su derecho interno proporcione, como mínimo, el mismo grado de protección a las víctimas de abuso de poder, de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y violaciones graves del derecho internacional humanitario que el que imponen sus obligaciones internacionales?
- P. En virtud de la ley, ¿qué medidas se pueden adoptar para proteger la intimidad de las víctimas en lo relativo a la divulgación de la identidad por parte de los medios de comunicación? ¿Qué medidas se han adoptado para proteger la intimidad de las víctimas y testigos, especialmente niños (por ejemplo, facultad de los tribunales para ordenar la prohibición de publicaciones, exclusión de la presencia de esos medios en la sala de audiencia, directivas o reglamentos para los medios de comunicación)?



## 4.3 RESTITUCIÓN

Cuando proceda, los delincuentes deberían prestar restitución a las víctimas, a sus familiares o a las personas a su cargo. La restitución debería comprender la devolución de los bienes o el pago por los daños o pérdidas sufridos, el reembolso de los gastos realizados como consecuencia de la victimización, la prestación de servicios y la restauración de derechos. La restitución puede efectuarse de diversas formas y en diferentes fases de las actuaciones: como condición de la libertad vigilada, como sanción en sí misma o como sanción adicional. También puede darse como conclusión resultante de un tribunal tradicional o de un mecanismo alternativo, por ejemplo un proceso de mediación entre víctima y delincuente, deliberaciones de grupos u otros procesos de justicia restaurativa. Para que el tribunal ordene la restitución o esta sea el resultado de un proceso de otra índole, tiene que estar disponible y presentar, la información relativa a los daños sufridos por las víctimas, evaluarse la pérdida de un modo u otro y analizarse la capacidad del delincuente de efectuar la restitución. En determinados casos, cuando el delincuente no disponga de los medios para efectuarla, la restitución podrá ser satisfecha en especie o en forma de servicios en beneficio de la víctima o de la comunidad. En último lugar, siempre se plantea la cuestión de si las órdenes de restitución se cumplen de manera efectiva y de si sufren consecuencias los delincuentes que no las cumplen.

- A. ¿Las leyes y los reglamentos del país prevén la posibilidad de dictar la orden de restitución en el marco de una condena, bien como opción condenatoria, o bien como adición a otras sanciones penales?
- B. ¿Las víctimas tienen conocimiento de las disposiciones de la ley que autorizan a los tribunales a dictar una orden de restitución?
- C. ¿De qué medios disponen las víctimas para presentar una solicitud de restitución? ¿Cómo se presenta al tribunal la información relativa a los daños sufridos (por ejemplo, como parte del procedimiento normal en el que participan, mediante una declaración de la víctima sobre los efectos sufridos, a través de la fiscalía, etc.)?
- D. ¿Pueden obtener las víctimas restitución en el marco de conclusiones resultantes de tribunales tradicionales o de mecanismos informales de solución de controversias o de justicia restaurativa?
- E. En los casos en los que los titulares de cargos públicos u otros funcionarios estatales hayan infringido la legislación penal o cometido abusos de poder, ¿la víctima puede percibir una indemnización a cargo del Estado? ¿Se tiene constancia de algún caso en el que el Estado haya efectuado una restitución de ese tipo en los últimos tiempos?
- F. ¿Las víctimas de delitos reciben asistencia cuando presentan su solicitud de restitución ante los tribunales (o ante los mecanismos alternativos o informales)?
- G. ¿Cómo se hacen cumplir las órdenes de restitución?
- H. ¿Existen datos sobre la frecuencia con que los tribunales (o los mecanismos alternativos de solución de controversias) dictan órdenes de restitución y en qué tipo de casos?

## 4.4 INDEMNIZACIÓN

Cuando la indemnización procedente del delincuente o de otras fuentes sea incompleta, los Estados deberían tratar de aportar una reparación financiera. En los casos en los que el delincuente era un agente estatal o actuaba en nombre del Estado, el Estado tienen la responsabilidad de indemnizar a las víctimas por el daño causado como consecuencia de su victimización. La indemnización es, con frecuencia, la manera más directa de ofrecer asistencia financiera a las víctimas de delitos y de abuso de poder. En determinados casos, algunos Estados han adoptado leyes y establecido mecanismos específicos para proporcionar la indemnización. Existen diversos modelos de indemnización a las víctimas. El establecimiento de un fondo con ese fin suele tener implicaciones financieras considerables. Las condiciones de admisibilidad son en ocasiones deliberadamente restrictivas para limitar el número de posibles reclamaciones.

Las Naciones Unidas, conscientes de la importancia de abordar la cuestión relativa a recursos y reparaciones en el caso de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario de manera sistemática y exhaustiva a nivel nacional e internacional, han adoptado los **Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos**

**humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones.** En este documento figuran las disposiciones que deben adoptar los Estados en aras de garantizar el acceso de las víctimas de abuso de poder y de violaciones de los derechos humanos a mecanismos de reparación. Los recursos en cuestión incluyen el derecho de la víctima, conforme a lo previsto en el derecho internacional, a lo siguiente: a) Acceso igual y efectivo a la justicia; b) Reparación adecuada, efectiva y rápida del daño sufrido; c) Acceso a información pertinente sobre las violaciones y los mecanismos de reparación.

- A. ¿El país dispone de un mecanismo o programa de indemnización de las víctimas? De ser así:
- ¿Qué organismo se encarga de administrar el programa?
  - ¿Se aplica a las víctimas en todo el territorio nacional?
  - ¿Se aplica a las víctimas no nacionales?
  - ¿Cómo se financia el programa?
  - ¿Cuáles son los criterios de admisibilidad?
  - ¿Las víctimas de delitos tienen, por lo general, conocimiento de la posibilidad de indemnización? (Programas de información y de divulgación)
  - ¿El procedimiento de presentación de solicitudes es sencillo y accesible?
  - ¿Cómo se tramitan estas solicitudes (equidad, celeridad, racionalidad, imparcialidad, confidencialidad, etc.) y quién se encarga de hacerlo?
- B. ¿Existen estadísticas o datos de otra índole sobre el funcionamiento del programa, las indemnizaciones ofrecidas, etc.?
- C. En casos de abuso de poder, violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y violaciones graves del derecho internacional humanitario, ¿las víctimas disponen de:
- acceso efectivo a la justicia y a los medios para solicitar una reparación?
  - acceso a una reparación adecuada, efectiva y rápida por los daños sufridos?
  - acceso a información pertinente sobre las violaciones y los mecanismos de reparación?
- D. ¿El Estado ha adoptado procedimientos legislativos y administrativos apropiados y eficaces así como otras medidas pertinentes que permitan un acceso equitativo, efectivo y rápido a la justicia en el caso de las víctimas de abuso de poder y de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y violaciones graves del derecho internacional humanitario?
- E. ¿El Estado ha puesto a disposición de las víctimas recursos jurídicos adecuados, eficaces, rápidos y apropiados, que incluyan la reparación a las víctimas de abuso de poder y de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y violaciones graves del derecho internacional humanitario?

## 4.5 ASISTENCIA

Las víctimas deberían recibir la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de medios públicos, voluntarios o de base comunitaria. Al evaluar la disponibilidad de servicios de asistencia a las víctimas en un país, el evaluador se encontrará con problemas de cobertura (geográfica, zonas rurales o zonas urbanas, etc.), de accesibilidad a los servicios, y de calidad de los servicios prestados. Es raro que los países dispongan de un repertorio de proveedores de asistencia a las víctimas y de todos los servicios que se les ofrecen. Muchos de los servicios existentes tienden a estar disponibles para algunos grupos de víctimas específicos y no necesariamente para otros (por ejemplo, servicios para las víctimas de agresiones sexuales, para víctimas de violencia doméstica, para niños víctimas, para víctimas de la trata de personas, etc.). Lo habitual es que los servicios los presten diferentes organismos que están mal coordinados y que, en ocasiones, incluso compiten por los recursos. Cuando los servicios existen, en ocasiones hay cierta discriminación a la hora de decidir quién puede beneficiarse de los mismos. Asimismo, es posible que los criterios de admisibilidad resulten excesivamente restrictivos. También puede ocurrir que los servicios anunciados no sean los que realmente se ofrecen. Además, la financiación de este tipo de servicios es a menudo precaria y los servicios prestados en realidad son generalmente limitados.

Algunos servicios básicos (información, divulgación, remisión) pueden ser dispensados por la policía o por otros organismos de justicia penal (la fiscalía, los tribunales, etc.). Otros servicios (tratamiento médico)



requieren una mayor especialización.

La asistencia a las víctimas de países en transición tiene una importancia y unas dificultades particulares. Con todo, los servicios necesarios tienden a ser esencialmente los mismos que en otras situaciones.

- A. ¿El país ha establecido una política en materia de asistencia a las víctimas (o con una política en materia de asistencia a determinados grupos de víctimas específicos como niños, o víctimas de violencia de género)?
- B. ¿Existe un repertorio de los organismos especializados que ofrecen servicios a las víctimas de delitos?
- C. ¿Las actividades de los organismos de asistencia a las víctimas están debidamente coordinadas (a escala local o nacional)?
- D. ¿Hay algún organismo que desempeñe en el país el papel de promotor de los derechos de las víctimas y la asistencia a las mismas? (Determinados organismos pueden centrarse en un grupo específico de víctimas, por ejemplo, mujeres, niños).
- E. ¿Cómo se financia la prestación de asistencia a las víctimas en el país (fondos públicos, organizaciones benéficas, donantes extranjeros, etc.)?
- F. ¿Qué tipo de intervención asistencial en caso de crisis se ofrece a las víctimas? (Qué víctimas, cuándo, dónde).
- G. ¿Las víctimas pueden recibir asistencia para hacer frente a las consecuencias materiales del delito (por ejemplo, reparación de los bienes, reemplazo de posesiones, instalación de dispositivos de seguridad, acceso a asistencia sanitaria, gastos funerarios, etc.)?
- H. ¿Las víctimas pueden acceder a asistencia médica y psicológica incluso si no disponen de medios para ello?
- I. ¿Las víctimas pueden recibir asistencia y apoyo durante la instrucción, el juicio e incluso con posterioridad al juicio (asistencia psicológica, acompañamiento, información, asesoramiento, asistencia para solicitar restitución o indemnización)?
- J. ¿Las víctimas que lo requieren tienen generalmente acceso a asistencia psicológica o a asesoramiento durante la fase posterior a la victimización?
- K. Si la asistencia no se dispensa de manera gratuita, ¿las personas que no disponen de los medios necesarios para ello reciben algún tipo de apoyo financiero por parte del Estado?

## 5. ALIANZAS Y COORDINACIÓN

### 5.1 COORDINACIÓN DEL SISTEMA

En la medida de lo posible, las políticas y programas destinados a mejorar el tratamiento de las víctimas y a prestarles asistencia y protección deberían basarse en una estrategia global que coordine las iniciativas a todos los niveles. Como sugiere el Manual sobre justicia para las víctimas, una de las medidas posibles es la creación de un comité de alto nivel o de un grupo de trabajo integrado por representantes de todos los organismos competentes como, por ejemplo, ministerios de justicia y de interior, servicios de seguridad, de bienestar, de salud, de educación y servicios sociales, así como por responsables de los servicios policiales, de la fiscalía, de los tribunales, y por representantes de los órganos legisladores y las autoridades locales. Asimismo, se puede implicar en el tema a la comunidad académica e investigadores, profesionales de la salud física y mental, organizaciones voluntarias varias, organizaciones religiosas y al sector empresarial, incluidas las aseguradoras.

Estos órganos consultivos pueden desempeñar las siguientes funciones:

- Llevar a cabo evaluaciones de las necesidades, incluida la participación en estudios internacionales de victimización, y realizar estudios sobre grupos de víctimas específicos, como víctimas de violencia doméstica, de abuso de poder o de agresiones sexuales;
- Evaluar las diferencias entre las necesidades por un lado, y los servicios y la legislación existente por otro, incluida la identificación de los obstáculos que dificultan el acceso a la justicia;

- Hacer propuestas de mejora en lo que respecta al tratamiento de las víctimas a corto y a largo plazo, incluidas las medidas que requieren compromisos financieros o una reforma legislativa;
- Formular recomendaciones sobre la manera de financiar los servicios, por ejemplo con una asignación general y el pago de reparaciones por los delincuentes.

- A. ¿Existen mecanismos o medidas para coordinar las diferentes actividades de los organismos gubernamentales competentes y los ministerios que se ocupan de las víctimas?
- B. ¿Existen mecanismos para coordinar y apoyar la acción de las entidades no gubernamentales que prestan asistencia y apoyo a las víctimas de delitos y de abuso de poder (por ejemplo, grupos de apoyo, organizaciones de defensa de los derechos humanos, grupos de defensa de los derechos de las mujeres, organismos de protección de la infancia, servicios de ayuda a las víctimas, organizaciones religiosas, organizaciones sanitarias, etc.)?
- C. ¿Existe alguna organización de la sociedad civil que se encargue específicamente de representar los intereses de las víctimas o de defender sus derechos?

## 5.2 COORDINACIÓN DE LOS DONANTES

Para formular recomendaciones sobre intervenciones de asistencia técnica en el futuro es preciso conocer qué acciones desarrollan actualmente los donantes, qué labor han realizado en el pasado (con éxito o sin él) y qué planes tienen. Es posible que muchos de los proyectos anteriores o actuales de los donantes no estén centrados concretamente en los derechos de las víctimas, pero pueden incluir algunos aspectos que incidan de manera relevante en la situación de las mismas (por ejemplo, proyectos de protección de la infancia, de gestión de los tribunales, de formación de personal policial y fortalecimiento de su capacidad, de defensa de los derechos de la mujer, etc.).

- A. ¿Qué donantes o asociados para el desarrollo se muestran activos en materia de asistencia a las víctimas?
- B. ¿Qué donantes o asociados para el desarrollo se muestran activos en materia de protección de la infancia?
- C. ¿Qué donantes o asociados para el desarrollo se muestran activos en materia de defensa de los derechos humanos y se preocupan por las posibilidades de solicitar y obtener reparación ofrecidas a las víctimas de abuso de poder y de violaciones de derechos humanos?
- D. ¿Qué proyectos han contado con el apoyo de donantes en el pasado? ¿Qué proyectos se están desarrollando en estos momentos? ¿Qué enseñanzas se pueden extraer de dichos proyectos? ¿Qué otras medidas de coordinación se requieren?
- E. ¿Es posible incorporar algunos objetivos referentes a los derechos de las víctimas en otros proyectos de formación y aumento de la capacidad que se realicen en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal?

## ANEXO A. DOCUMENTOS BÁSICOS

### NACIONES UNIDAS

- Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (resolución 40/34 de la Asamblea General).
- Aplicación de la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (resolución 1989/57 del Consejo Económico y Social).
- Plan de acción para la aplicación de la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder (resolución 1998/21 del Consejo Económico y Social).
- Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos (resolución 2005/20 del Consejo Económico y Social).
- Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones (resolución 60/147 de la Asamblea General).
- Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (resolución 55/25 de la Asamblea General, artículo 25).
- Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (resolución 55/25 de la Asamblea General, artículos 6 a 8).
- Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (resolución 58/4 de la Asamblea General, artículo 32).
- Convención sobre los Derechos del Niño (resolución 44/25 de la Asamblea General, 1989, artículo 19).
- Estrategias y Medidas Prácticas Modelo para la eliminación de la violencia contra la mujer en el campo de la prevención del delito y la justicia penal (Anexo de la resolución 52/86 de la Asamblea General, 1997).
- Principios básicos para la aplicación de programas de justicia restitutiva en materia penal, (Anexo de la resolución 2002/12, de 24 de julio de 2002, del Consejo Económico y Social).

### EN PREPARACIÓN

- Código Modelo de Procedimiento Penal

***ADVERTENCIA:** el Código Modelo de Procedimiento Penal se cita como ejemplo de código en que se incorporan plenamente las reglas y normas internacionales. En el momento de publicarse el presente Manual, ese modelo se hallaba todavía en fase preparatoria. Los evaluadores que deseen citar el Código Modelo de Procedimiento Penal con exactitud deberían remitirse a los siguientes sitios web para determinar si el Código ya se ha publicado en su versión definitiva y obtener el texto correspondiente, pues los artículos mencionados pueden haber sido suprimidos o modificados, o haber cambiado de lugar como resultado de su reordenamiento o la adición de otros artículos:*

<http://www.usip.org/ruleoflaw/index.html>

o [http://www.nuigalway.ie/human\\_rights/Projects/model\\_codes.html](http://www.nuigalway.ie/human_rights/Projects/model_codes.html)

*Una vez publicado el Código en su versión definitiva se actualizará la versión electrónica del presente Manual de instrucciones para la evaluación de la justicia penal.*

### FUENTES REGIONALES

- Carta Africana sobre los Derechos y el Bienestar del Niño, OAU Doc. CAB/LEG/24.9/49 (1990), que entró en vigor el 29 de noviembre de 1999.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará), OEA, 1994.
- Convenio del Consejo de Europa sobre Indemnización a las Víctimas de Infracciones Violentas, 1983.
- Recomendación R (85) 11 del Consejo de Europa sobre la posición de la víctima en el marco del Derecho penal y del proceso penal.

- Recomendación R (87) 21 del Consejo de Europa sobre la asistencia a las víctimas y la prevención de la victimización, noviembre de 1987.
- Recomendación Rec (2006) 8 del Consejo de Europa sobre la asistencia a las víctimas de los delitos, junio de 2006.
- Decisión Marco del Consejo de la Unión Europea relativa al estatuto de la víctima en el proceso penal, 15 de marzo de 2001.
- Directiva 2004/80/CE del Consejo de la Unión Europea sobre indemnización a las víctimas de delitos, 29 de abril de 2004.

## **SITUACIONES POSTERIORES A LOS CONFLICTOS**

- Estatuto de Roma, Corte Penal Internacional, 1998.
- Tribunal Penal Internacional para Rwanda, Estatuto del Tribunal Penal Internacional para el enjuiciamiento de los presuntos responsables de genocidio y otras violaciones graves del derecho internacional humanitario cometidas en el territorio de Rwanda y de los ciudadanos rwandeses presuntamente responsables de genocidio y otras violaciones de esa naturaleza cometidas en el territorio de Estados vecinos, 1994.
- Tribunal Internacional para la ex Yugoslavia, Estatuto del Tribunal Internacional para el enjuiciamiento de los presuntos responsables de las violaciones graves del derecho internacional humanitario cometidas en el territorio de la ex Yugoslavia desde 1991, 1993.

## **OTRAS FUENTES ÚTILES**

- *Handbook on Justice for Victims: on the Use and Application of the Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power*, UNODC, 1999.
- Guía para las instancias normativas sobre la implementación de la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder, UNODC, 1999.
- *Strategies to Eliminate Violence Against Women - A Resource Manual*, INODC/ICCLR/HEUNI/ILANUD, 1999.

## ANEXO B. GUÍA O LISTA DE VERIFICACIÓN DEL EVALUADOR

El cuadro siguiente está destinado a ayudar al evaluador a mantener un control de los temas tratados, con qué fuentes y con quién.

	TEMA	FUENTES	CONTACTOS	TERMINADO
2.1	DATOS ESTADÍSTICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes del Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Informes del Ministerio del Interior</li> <li>▪ Informes sobre delincuencia de la Policía Nacional</li> <li>▪ Informes anuales de los tribunales</li> <li>▪ Informes del sistema de justicia penal</li> <li>▪ Informes de ONG: servicios a las víctimas</li> <li>▪ Estudios sobre la victimización</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Ministerio del Interior</li> <li>▪ Funcionarios de policía</li> <li>▪ Personal judicial de categoría superior</li> <li>▪ Secretario judicial o administrador del tribunal</li> <li>▪ ONG que trabajan con víctimas</li> <li>▪ Organizaciones donantes que trabajan en la reforma de la justicia</li> <li>▪ Instituciones académicas</li> </ul>	
3.1	MARCO JURÍDICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leyes y reglamentos conexos</li> <li>▪ Reglamentos procesales</li> <li>▪ Normativas, decretos, circulares gubernamentales</li> <li>▪ Textos jurídicos o investigaciones académicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas legislativas</li> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Personal judicial de categoría superior</li> <li>▪ Administrador del tribunal o secretario judicial</li> <li>▪ ONG que trabajan con víctimas de delitos</li> <li>▪ Organizaciones donantes que trabajan en la reforma de la justicia y en defensa de los derechos humanos</li> </ul>	
4.1	RECEPTIVIDAD DEL SISTEMA A LAS NECESIDADES DE LAS VÍCTIMAS Y TESTIGOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes de los grupos de defensa de los derechos de las víctimas</li> <li>▪ Estudios sobre la victimización</li> <li>▪ Informes gubernamentales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organismos gubernamentales</li> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ ONG que trabajan con víctimas</li> <li>▪ Instituciones académicas</li> <li>▪ Organizaciones de defensa de los derechos humanos</li> </ul>	
4.1.1	LAS VÍCTIMAS Y LA POLICÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes de los grupos de defensa de los derechos de las víctimas</li> <li>▪ Estudios sobre la victimización</li> <li>▪ Normativas e informes de los servicios policiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio del Interior</li> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Funcionarios de policía</li> <li>▪ ONG que trabajan con víctimas</li> <li>▪ Instituciones académicas</li> <li>▪ Organizaciones de defensa de los derechos humanos</li> </ul>	
4.1.2	LAS VÍCTIMAS Y LA FISCALÍA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normativas y procedimientos de la fiscalía</li> <li>▪ Informes anuales de la fiscalía</li> <li>▪ Visitas sobre el terreno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Informes de los grupos de defensa de los derechos de las víctimas</li> <li>▪ Estudios sobre la victimización</li> <li>▪ Normativas de la fiscalía</li> <li>▪ Administradores de tribunal</li> </ul>	
4.1.3	LAS VÍCTIMAS EN CALIDAD DE TESTIGOS Y LOS JUECES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes anuales</li> <li>▪ Reglamentos y políticas procesales</li> <li>▪ Visitas sobre el terreno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Informes de los grupos de defensa de los derechos de las víctimas</li> <li>▪ Estudios sobre la victimización</li> <li>▪ Administradores de tribunal</li> <li>▪ Secretarios judiciales</li> <li>▪ Miembros de la judicatura</li> </ul>	

	TEMA	FUENTES	CONTACTOS	TERMINADO
4.1.4	EL PAPEL DE LAS VÍCTIMAS EN EL SISTEMA DE JUSTICIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Código penal y código de procedimiento penal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Ministerio del Interior</li> <li>▪ Funcionarios de policía</li> <li>▪ Personal judicial de categoría superior</li> <li>▪ Secretario judicial o administrador del tribunal</li> <li>▪ ONG que trabajan con víctimas</li> <li>▪ Instituciones académicas</li> </ul>	
4.1.5	ALTERNATIVAS DE LOS PROCEDIMIENTOS FORMALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leyes</li> <li>▪ Informes sobre programas alternativos</li> <li>▪ Informes del Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Informes de organizaciones no gubernamentales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Ministerio del Interior</li> <li>▪ Funcionarios de policía</li> <li>▪ Personal judicial de categoría superior</li> <li>▪ Secretario judicial o administrador del tribunal</li> <li>▪ Miembros de la judicatura</li> <li>▪ ONG que trabajan con las víctimas</li> <li>▪ Instituciones académicas</li> </ul>	
4.1.6	TRIBUNALES TRADICIONALES Y CONSUECUDINARIOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes sobre el derecho consuetudinario (incluidos algunos intentos de codificación, cuando proceda);</li> <li>▪ Revistas de derecho</li> <li>▪ Informes gubernamentales</li> <li>▪ Informes académicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Funcionarios de policía</li> <li>▪ Miembros de la judicatura</li> <li>▪ Escuelas de derecho</li> <li>▪ ONG que trabajan con víctimas</li> <li>▪ Instituciones académicas</li> </ul>	
4.1.7	TRIBUNALES MILITARES Y TRIBUNALES ESPECIALES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Derecho militar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funcionarios militares</li> <li>▪ Auditor</li> <li>▪ Defensores de los derechos de las víctimas</li> </ul>	
4.1.8	SANCIONES (PENAS DE PRISIÓN Y PENAS SUSTITUTIVAS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Derecho penal</li> <li>▪ Políticas y procedimientos de la administración penitenciaria</li> <li>▪ Políticas y procedimientos de los servicios de libertad condicional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Funcionarios penitenciarios</li> <li>▪ Ministerio del Interior</li> <li>▪ Funcionarios del servicio de libertad condicional</li> <li>▪ Grupos de apoyo a la reforma penitenciaria</li> <li>▪ Defensores de los derechos de las víctimas</li> </ul>	
4.2	PROTECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Código penal y código de procedimiento penal</li> <li>▪ Legislación especial relativa a los programas de protección</li> <li>▪ Informes sobre los programas existentes de protección de las víctimas</li> <li>▪ Procedimientos procesales</li> <li>▪ Informes del secretario judicial y de los administradores de tribunal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Ministerio del Interior</li> <li>▪ Funcionarios de policía</li> <li>▪ Miembros de la judicatura</li> <li>▪ Directores y administradores de tribunal</li> <li>▪ Funcionarios de la fiscalía</li> <li>▪ Funcionarios penitenciarios</li> </ul>	
4.3	RESTITUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Código penal y código de procedimiento penal</li> <li>▪ Informes del Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Informes anuales de los tribunales</li> <li>▪ Informes anuales de la fiscalía</li> <li>▪ Informes y estudios de organizaciones de asistencia a las víctimas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Miembros de la judicatura</li> <li>▪ Directores y administradores de tribunal</li> <li>▪ Funcionarios de la fiscalía</li> <li>▪ Servicios a las víctimas</li> <li>▪ Funcionarios del servicio de libertad condicional</li> </ul>	

	TEMA	FUENTES	CONTACTOS	TERMINADO
4.4	INDEMNIZACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes anuales del Fondo de Indemnización a las Víctimas (o mecanismos similares)</li> <li>▪ Informes gubernamentales</li> <li>▪ Informes de auditoría</li> <li>▪ Informes del Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Estudios especiales</li> <li>▪ Informes publicados por los defensores de los derechos de las víctimas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jefe del mecanismo de indemnización a las víctimas</li> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Organismos de servicios a las víctimas</li> <li>▪ Abogados</li> </ul>	
4.5	ASISTENCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes del Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Informes de organismos de asistencia a las víctimas</li> <li>▪ Estudios sobre la victimización</li> <li>▪ Estudios académicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Organismos de servicios a las víctimas</li> <li>▪ Funcionarios de policía</li> <li>▪ Instituciones académicas</li> <li>▪ Fiscales</li> <li>▪ Administradores de tribunal</li> </ul>	
5.1	COORDINACIÓN DEL SISTEMA	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes anuales de los organismos competentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organismos de servicios a las víctimas</li> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Funcionarios de policía</li> </ul>	
5.2	COORDINACIÓN DE LOS DONANTES	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informes del Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Informes, descripciones de proyectos y publicaciones de los organismos donantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Organizaciones donantes</li> <li>▪ Ministerio de Justicia</li> <li>▪ Jefes de entidades de justicia penal</li> </ul>	









# UNODC

Oficina de las Naciones Unidas  
contra la Droga y el Delito

Dependencia de Reforma de la Justicia Penal  
Centro Internacional de Viena, Apartado postal 500, 1400 Viena, Austria  
Tel.: (+43-1) 26060-0, Fax: (+43-1) 26060-5866, [www.unodc.org](http://www.unodc.org)  
E-mail: [criminal.justice@unodc.org](mailto:criminal.justice@unodc.org)