

Guía para EL DISEÑO DE POLÍTICAS

Sobre la aplicación de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios fundamentales de Justicia para las Víctimas del delito y del abuso de poder.



Oficina de las Naciones
Unidas para el Control de
Drogas y Prevención del Delito

Centro Internacional para la Prevención del Delito

Guía para El Diseño de Políticas

Sobre la aplicación de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios fundamentales de Justicia para las Víctimas del delito y del abuso de poder.

UN
ODCCP
Oficina de las Naciones Unidas para el Control de Drogas y Prevención del Delito

Centro Internacional para la Prevención del Delito

Nueva York, 1999

Esta Guía fue elaborada por un grupo de expertos de más de 40 países en una serie de reuniones auspiciadas por la Oficina para las Víctimas de Delito del Departamento de Justicia de los Estados Unidos y el Ministerio de Justicia de Holanda. Se preparó el documento en colaboración con la Oficina de las Naciones Unidas de Viena, el Centro Internacional para la Prevención del Delito, la Oficina para el Control de Drogas y Prevención del Delito y se publicó con la generosa financiación de la Oficina para las Víctimas del Delito del Departamento de Justicia de los Estados Unidos de América.

Prefacio

Este documento ha sido diseñado para los diseñadores de políticas, incluyendo los funcionarios de los ministerios o departamentos de justicia, del interior y de bienestar social y salud y las autoridades locales de todos los países interesados en mejorar la situación de las víctimas del delito y del abuso de poder y en proporcionarles a dichas víctimas la asistencia necesaria y acceso a la justicia. Esta guía describe brevemente las líneas de trabajo que se pueden tomar; se podrá encontrar mayor información en el manual de justicia para víctimas sobre el uso y aplicación de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del delito y del abuso de poder.

La Comisión de las Naciones Unidas sobre la Prevención del Delito y la Justicia Penal es el órgano principal responsable de promover en la comunidad internacional la aplicación de la Declaración de la Asamblea General de 1985 sobre Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del delito y del abuso de poder (Resolución de la Asamblea General 40/34, Anexo, del 29 de noviembre de 1985). Los estados pueden recibir asistencia para su trabajo de la Red de Programas de Naciones Unidas para la Prevención del Delito y la Justicia Penal, incluyendo el Centro Internacional para la Prevención del Delito, los asesores interregionales de las Naciones Unidas y la red de institutos asociados.

Es responsabilidad de los gobiernos desarrollar y auspiciar programas que brinden respuestas al problema de la victimización en la sociedad. Las víctimas merecen respeto por su dignidad, privacidad y seguridad. La asistencia a las víctimas impide que queden aisladas del sistema penal y de la comunidad. Los esfuerzos y recursos destinados a dichos programas, incluyendo un programa efectivo de prevención, habrán de mostrar significativos beneficios en el corto y en el largo plazo. Los costos originados por el delito se reducirán. Las víctimas estarán más dispuestas a proporcionar información sobre crímenes y delincuentes lo que resulta indispensable para el sistema de justicia penal. La respuesta deberá reunir a los gobiernos, a las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales y a la comunidad en general. Esta guía se propone mostrar el camino.

ÍNDICE

Página

Prefacio	iii
INTRODUCCIÓN.....	1
DECLARACIÓN SOBRE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE JUSTICIA PARA LAS VÍCTIMAS DEL DELITO Y DEL ABUSO DE PODER	6
Resolución	6
<i>Anexo</i>	
DECLARACION SOBRE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE JUSTICIA PARA LAS VICTIMAS DEL DELITO Y DEL ABUSO DE PODER	19

INTRODUCCIÓN

En los sistemas modernos de justicia penal, las víctimas del delito y del abuso de poder pueden legítimamente llamarse “personas olvidadas”. Se ha prestado considerable atención a garantizar el debido proceso al acusado. Habida cuenta de que es precisamente el demandado el que puede recibir el castigo impuesto por el estado, se le debe garantizar la posibilidad de probar su inocencia. No obstante, no se ha prestado la misma atención a los derechos e intereses de las víctimas; se ha dado por sentado que el estado representa el interés supremo de la sociedad, incluyendo los intereses de las víctimas. Así mismo, no pareció existir la necesidad de contar con disposiciones especiales sobre el rol de la víctima en procedimientos judiciales.

La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso de Poder (Resolución de la Asamblea General 40/34, Anexo, del 29 de noviembre de 1985) se aprobó por consenso en la Asamblea General de 1985 y por lo tanto refleja la decisión colectiva de la comunidad internacional de restablecer el equilibrio entre los derechos fundamentales de los sospechosos y delincuentes y los derechos e intereses de las víctimas.

La Declaración se basa en la filosofía de que las víctimas deben recibir el debido reconocimiento y ser tratadas con respeto por su dignidad. Las víctimas tienen derecho a acceder a los mecanismos judiciales y recibir una pronta reparación del daño y las pérdidas sufridas. También tienen derecho a recibir la adecuada asistencia especializada para el tratamiento del trauma emocional y otros problemas causados por la victimización.

La aprobación de un instrumento internacional, si bien importante, es sólo un primer paso hacia los logros prácticos. Dicho instrumento se habrá de poner en práctica a nivel internacional, regional, nacional y local. La Declaración establece áreas en las cuales es necesario emprender acciones para asegurar un tratamiento igualitario para las víctimas; fija las normas básicas sobre las cuales las distintas jurisdicciones pueden evaluar sus propias prácticas e identificar qué cambios se deben introducir. También proporciona una guía para la cooperación y asistencia internacional en el tema.

Los gobiernos y organizaciones de todo el mundo han respondido al desafío de la implementación de diversas maneras. Se ha logrado un verdadero avance en muchas jurisdicciones. Por otro lado, algunos gobiernos recién comienzan a reconocer la importancia de que los sistemas de justicia y contención resulten más accesibles a las víctimas. Probablemente no existe ninguna jurisdicción en la cual el tratamiento de las víctimas del delito y abuso de poder respete absolutamente el texto de la Declaración.

Desde la adopción de la Declaración, el problema de la victimización por el delito y abuso de poder no ha perdido el carácter de urgencia en ningún grado. Los conflictos armados, las luchas étnicas y los regímenes opresores han cobrado innumerables víctimas, en gran medida civiles, entre los cuales las mujeres y los niños son los que sufren las mayores consecuencias. Millones de mujeres y niños son víctimas de la explotación sexual. Las diversas formas de explotación del trabajo infantil crecen en forma desenfrenada y muchos inmigrantes son sometidos a la victimización. Muchos casos de delito y abusos de poder nunca se reflejan en los registros oficiales y son parte de los “números oscuros”.

Las encuestas sobre victimización continúan representando un método importante para estimar mejor la incidencia de la victimización a través del delito convencional. En más de 50 países se ha llevado a cabo la Encuesta Internacional de Victimización (ICVS)¹.

¹ Los países/provincias y años de la encuesta en cada región son los siguientes:
Europa Occidental: Austria (1996), Bélgica (1989 y 1992), Inglaterra y Gales (1989, 1992 y 1996), Finlandia (1989, 1992 y 1996), Francia (1989 y 1992), Alemania (1989), Italia (1992), Malta (1997), Holanda (1989, 1992 y 1996), Irlanda del Norte (1989 y 1996), Noruega (1989), Escocia (1989 y 1996), España (1989 y 1995), Suecia (1992 y 1996) y Suiza (1989 y 1996); Norteamérica y Australasia: Australia (1989 y 1992), Canadá (1989, 1992 y 1996), Nueva Zelanda (1992) y Estados Unidos (1989, 1992 y 1996); Europa Central y del Este: Albania (1996), Bielorrusia (1997), Bulgaria (1997), Croacia (1997), República Checa (1992 y 1996), Estonia (1993 y 1995), Georgia (1992 y 1996), Hungría (1992 y 1996), Kyrgystan (1996), Latvia (1996), Lituania (1997), Polonia (1989, 1992 y 1996), Rumania (1996), Federación Rusa (1992 y 1996), Eslovaquia (1992 y 1996), Eslovenia (1992 y 1997), la ex-República Yugoslava de Macedonia (1996), Ucrania (1997) y Yugoslavia (1996); Asia: China (1994 y 1997), India (1992 y 1996), Indonesia (1989, 1992 y 1996), Japón (1989 y 1992), Mongolia (1996), Papúa Nueva Guinea (1992) y Filipinas (1992 y 1996); África: Botswana (1997), Egipto (1992), Sudáfrica (1992 y 1996), Túnez (1992), Uganda (1992 y 1996), República de Tanzania (1992) y Zimbabwe (1996); América Latina: Argentina (1992 y 1996), Bolivia (1996), Brasil (1992 y 1996), Costa Rica (1992 y 1996) y Paraguay (1997);
Fuente: Institute of Criminology, Leiden University, Holanda y el Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia y la Justicia (UNICRI).

La Figura 1 muestra que la victimización por el delito convencional constituye un problema social que afecta a una gran parte de las poblaciones urbanas en todo el mundo. Si bien los habitantes de las megaciudades de África y América Latina constituyen la población más afectada, los habitantes de las ciudades en otras partes del mundo también se ven amenazados por el delito convencional. Más de un tercio de los habitantes urbanos no se sienten seguros en sus propios barrios por la noche, lo que se ve particularmente acentuado entre las mujeres y los ancianos. No se debe pasar por alto el efecto negativo de la victimización por el delito sobre el bienestar de los habitantes de las ciudades y sobre la cohesión de las comunidades urbanas.

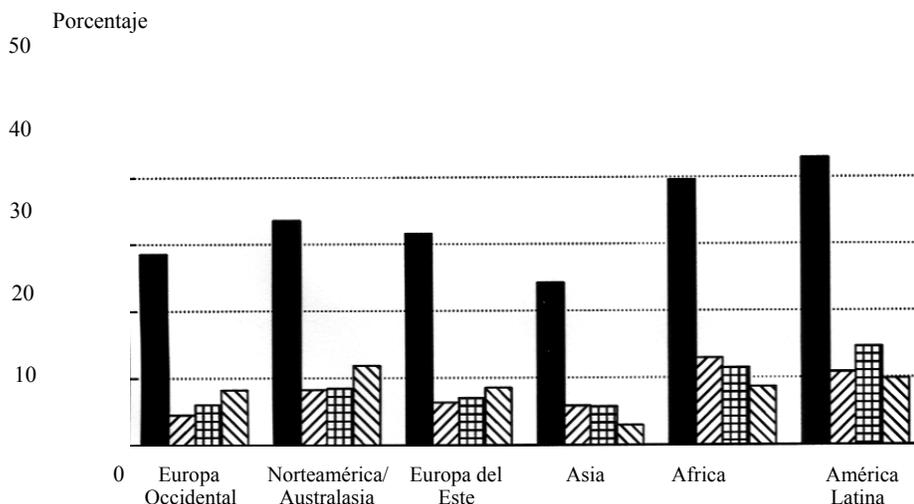
La primera ronda de la Encuesta Internacional de Delito contra el Comercio llevada a cabo durante el período 1988-1994, reveló muy altas tasas de victimización entre los comerciantes minoristas y otras formas de comercio. Los comerciantes son los que llevan sobre sus espaldas una gran parte de la carga económica impuesta por el delito convencional.

Por otro lado, es difícil que los estudios sobre victimización identifiquen crímenes ocultos tales como la violencia doméstica contra cónyuges y niños y el maltrato a los ancianos.

Las estimaciones de estos “números oscuros” deberían sumarse a los costos totales del delito. Como se indica anteriormente, también deberían agregarse las innumerables víctimas de diversas formas de abuso de poder.

En vistas de la creciente gravedad del problema y considerando que la seguridad pública es uno de los derechos humanos fundamentales, los gobiernos y la comunidad internacional deberían incluir políticas efectivas para prevenir y reducir la victimización por el delito.

Figura 1:



REGIONES

Referencias (de izquierda a derecha)

1° barra: Todo tipo de delito en general

2° barra: Robo e intento de robo

3° barra: Delito de contacto

4° barra: Hurto de/desde automóviles

Fuente: Encuesta Internacional de Victimización (1989, 1991 y 1996).

El objetivo de esta breve guía es llamar la atención de los formuladores de políticas respecto de los pasos que se han dado y los que aún restan para incrementar el grado de efectividad y equidad de la justicia penal incluyendo formas relacionadas de contención, a fin de respetar los derechos fundamentales de los sospechosos y delincuentes y también los de las víctimas. Esta guía se puede utilizar para canalizar las iniciativas de cooperación internacional y de asistencia técnica en las áreas de gobernabilidad y fortalecimiento del imperio de la ley.

La estructura de la presente guía refleja la de la propia Declaración. Después de cada sección de la Declaración (en negrita), se hacen sugerencias de acciones que han resultado efectivas y útiles en diversas jurisdicciones. Esta guía les indica a los lectores lo que se puede hacer para lograr un nivel aceptable de cuidado de las víctimas en sus respectivos países. Varias de las medidas sugeridas pueden requerir una significativa inversión de tiempo, personal y recursos financieros y consecuentemente pueden parecer inaplicables en varias jurisdicciones. No obstante, estos programas han sido llevados a la práctica y han demostrado ser exitosos. La inversión requerida frecuentemente proporciona significativos beneficios de corto y largo plazo. Se pueden movilizar recursos humanos y financieros sin incurrir en costos adicionales para el estado mediante la utilización de servicios de voluntarios bajo supervisión profesional y la aplicación de planes de

tributos punitivos adicionales y otras medidas innovadoras.² Los países donantes deberían considerar la importancia de poner a disposición fondos para el desarrollo de servicios a las víctimas a través de sus planes oficiales de asistencia.

Es posible que resulte necesario adaptar estas sugerencias a las circunstancias legales, culturales y políticas específicas de cada jurisdicción.

Diversas jurisdicciones han publicado detalladas descripciones de diferentes iniciativas y mecanismos para apoyar la protección de los derechos de las víctimas y para satisfacer sus necesidades. Se está preparando un manual sobre justicia para víctimas como complemento a esta guía, dirigido a profesionales y a todos aquellos que están interesados en poner en práctica servicios de apoyo para las víctimas.³ El Anexo I contiene la bibliografía sobre políticas y servicios para las víctimas.

² Se han aplicado con éxito planes de tributos punitivos adicionales en Bélgica, Canadá y los Estados Unidos de América. Ejemplos del uso creativo de voluntarios para ofrecer estos servicios se pueden encontrar en Francia, Israel, Ruanda y el Reino Unido.

³ También se pueden encontrar sugerencias valiosas en M. Cherif Bassiouni, ed., *International Protection of Victims* (Asociación Internacional de Derecho Penal, Siracusa, Italia 1988), que se ha tomado como referencia para la preparación de esta guía.

**DECLARACIÓN SOBRE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES
DE JUSTICIA PARA LAS VÍCTIMAS DEL DELITO Y DEL
ABUSO DE PODER**

Resolución

La Asamblea General,

Recordando que el VI Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente recomendó que las Naciones Unidas continuaran su actual labor de elaboración de directrices y normas acerca del abuso del poder económico y político,

Consciente de que millones de personas en el mundo sufren daños como resultado de delito y del abuso de poder y de que los derechos de esas víctimas no han sido reconocidos adecuadamente,

Reconociendo que las víctimas de delito y las víctimas del abuso de poder, y frecuentemente también sus familias, los testigos y otras personas que les prestan ayuda, están expuestos injustamente a pérdidas, daños o perjuicios, y que además pueden sufrir dificultades cuando comparecen en el enjuiciamiento de los delincuentes,

1. *Afirma* la necesidad de que se adopten medidas nacionales e internacionales a fin de garantizar el reconocimiento y el respeto universal y efectivo de los derechos de las víctimas de delito y del abuso de poder;

2. *Destaca* la necesidad de promover el progreso de todos los estados en los esfuerzos que realicen en ese sentido, sin perjuicio de los derechos de los sospechosos o delincuentes;

3. *Aprueba* la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas del delito y del abuso de poder, incluida como anexo de la presente resolución, la que tiene por objeto ayudar a los gobiernos y a la comunidad internacional en sus esfuerzos por garantizar la justicia y la asistencia a las víctimas del delito y a las víctimas del abuso de poder;

4. Insta a los Estados Miembros a que tomen las medidas necesarias para poner en vigor las disposiciones contenidas en la Declaración [...]

Las políticas para aplicar la Declaración y mejorar el tratamiento de las víctimas deben basarse en una estrategia amplia. En países en los que no se han desarrollado este tipo de políticas, el primer paso es crear un comité o grupo de trabajo de alto nivel⁴ con representantes de todos los organismos relevantes tales como ministerios o departamentos de justicia, del interior, de bienestar y salud, la policía, fiscales y tribunales, así como los legisladores y gobiernos municipales. Es importante contar con la representación de la comunidad académica, los profesionales de la salud y de la salud mental, diversas organizaciones de voluntarios como los grupos para mujeres y jóvenes y las organizaciones religiosas y empresarias.

A los cuerpos asesores se les pueden asignar las siguientes tareas:

- (a) Realizar los estudios para la determinación de necesidades, incluyendo la participación en las encuestas internacionales de victimización y en los estudios de grupos especiales de víctimas tales como las víctimas de violencia doméstica o abuso de poder;
- (b) Evaluar la brecha entre las necesidades y la prestación de servicios, incluyendo la identificación de obstáculos para acceder a la justicia,
- (c) Elaborar propuestas de mejoramiento en el tratamiento de las víctimas en forma inmediata y a largo plazo, incluyendo las que requieren financiamiento internacional y/o reformas legislativas.

En los países en que se han aplicado políticas de asistencia a las víctimas es esencial fortalecer las estructuras administrativas existentes y las organizaciones de voluntarios dedicadas a la atención de las víctimas a fin de promover la institucionalización de dichas políticas y de mantener la conciencia pública sobre su importancia. Los gobiernos pueden asumir mayor responsabilidad por sus políticas de protección a las víctimas designando un representante de alto nivel del gobierno como vocero de las víctimas.

⁴ Estos organismos asesores han desempeñado un rol muy importante en las primeras etapas de los movimientos de defensa de las víctimas en varios estados europeos y en los Estados Unidos. Un ejemplo más reciente es el comité intersectorial para el fortalecimiento de las víctimas creado en Sudáfrica y la Comisión Nacional de Seguridad Pública sobre Futuras Medidas para el Apoyo a las Víctimas del Crimen en Japón (enero 1996).

Otros métodos *ad hoc* para la aplicación de la Declaración son:

- (a) Permitir la mayor difusión posible en todos los idiomas del texto de la Declaración;
- (b) Informar al público sobre las medidas que ha tomado el estado para aplicar la Declaración;
- (c) Promover iniciativas no gubernamentales, profesionales y públicas de todo tipo, diseñadas para fomentar la formulación de políticas, el desarrollo de programas, la capacitación, la investigación, el intercambio de información y las iniciativas de defensa de las víctimas y la prevención de la victimización;
- (d) Cooperar con los esfuerzos para responder a las necesidades de las víctimas a través del trabajo coordinado de las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales a nivel internacional y regional;
- (e) Proporcionar información al público sobre procedimientos internacionales y regionales para prevenir la victimización y proporcionar recursos y asistencia a las víctimas.

Además, los estados deberían continuar desarrollando y ratificando convenciones internacionales y regionales dedicadas a prevenir la victimización y a ayudar a las víctimas para incorporar las disposiciones necesarias a la legislación nacional y a las normas y prácticas administrativas. Entre los ejemplos se incluyen convenciones tales como la Convención Europea sobre la Indemnización a las Víctimas de Crímenes Violentos⁵ aprobada por el Consejo de Europa en 1988. Esta Convención establece las normas mínimas y trata de promover la cooperación internacional en la indemnización de víctimas mediante acuerdos recíprocos. La Convención también está abierta a países no miembros del Consejo de Europa.

Se recomienda a los estados hacer el mayor uso posible de Internet para poner la información a disposición de las víctimas.

- [4] **(a) Aplicar políticas sociales, de salud, incluyendo salud mental, educativas y económicas y de prevención del delito para reducir la victimización y fomentar la asistencia a las víctimas en peligro;**

⁵ Organización de las Naciones Unidas, *Serie de Tratados*, Vol.1525, No. 26456.

El proceso de planificación del desarrollo económico y social o de planificación de las iniciativas de mantenimiento y construcción de la paz, habrán de incluir mecanismos diseñados para identificar los riesgos de victimización y ayudar a prevenirlos. Mediante la provisión de servicios y especialmente de información sobre prevención del delito y sobre los derechos cívicos y humanos a las víctimas del delito, las autoridades pueden realizar esfuerzos para prevenir la victimización y la re-victimización.

En el caso de crímenes como violencia doméstica y violencia sexual, se deberían incluir programas para los victimarios entre las medidas preventivas.

Se pueden promover programas de capacitación para garantizar que los profesionales y otras personas que establecen contacto con las víctimas puedan identificar sus necesidades y preocupaciones. Entre los grupos que se pueden beneficiar con estos programas se encuentran los líderes espirituales y otros líderes comunitarios y el personal médico y de salud mental. Entre los abordajes que resultan de utilidad podemos mencionar los programas de estudios especializados, manuales y directrices y el desarrollo de procedimientos especiales, diseñados para generar la sensibilidad necesaria.

Distintas jurisdicciones han adoptado medidas que alientan a los transeúntes a asistir a las personas que han sido victimizadas o que están en peligro de serlo.

[4] (b) Promover los esfuerzos de la comunidad y la participación pública en la prevención del delito;

En todo el mundo existe una creciente tendencia a crear consejos nacionales y municipales de prevención del delito así como otras iniciativas para ayudar a movilizar a la comunidad para emprender iniciativas de prevención, detección, publicidad, análisis y reparación de los casos de victimización. Se han llevado a cabo y evaluado en forma exitosa diversos proyectos dirigidos a crímenes específicos, grupos potenciales de victimarios y grupos potenciales de víctimas.⁶

⁶ Se pueden obtener ejemplos de mejores prácticas en prevención del crimen del Centro Internacional para la Prevención del Crimen de Canadá (Montreal). Se puede acceder a la base de datos de este centro a través de Internet (<http://www.crime-prevention-intl.org>).

[4] (c) Revisar periódicamente la legislación y prácticas en curso para garantizar la sensibilidad a las cambiantes circunstancias y para sancionar y aplicar legislación que proscriba aquellos actos que son violatorios de las normas internacionalmente aceptadas sobre derechos humanos, conducta empresaria y otras formas de abuso de poder;

Si bien se pueden poner en práctica propuestas y políticas orientadas a las víctimas, la experiencia indica que en muchos casos es necesario generar un cambio de legislación para garantizar servicios sistemáticos y equitativos.

Se pueden institucionalizar los pasos necesarios para aplicar las disposiciones de la Declaración, incluyendo la incorporación de sus principios a las leyes, prácticas y regulaciones nacionales, mediante la creación de consejos de revisión permanente dentro de los órganos legislativos y administrativos con la participación de expertos independientes. Estas revisiones frecuentemente han conducido a la simplificación de las leyes y prácticas para garantizar su flexibilidad y su comprensión por parte de las víctimas y del público en general. Este proceso de revisión también puede colaborar en la creación de salvaguardas legales y administrativas diseñadas para impedir que los delincuentes transfieran el costo de sus violaciones a otros, tales como el estado, los consumidores, el público en general o las organizaciones internacionales.

Varias jurisdicciones han promulgado “cartas de derechos de las víctimas” o han adoptado declaraciones explícitas de políticas que establecen los derechos de las víctimas y las correspondientes responsabilidades del gobierno.⁷

Diversos estados han cooperado con las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales a nivel internacional y regional para la sanción de legislación uniforme, reglamentaciones y

⁷ Es posible obtener una descripción de la Carta de Derechos de las Víctimas promulgada en los Estados Unidos en: Departamento de Justicia de los Estados Unidos, Oficina del Fiscal General, *Attorney General Guidelines for Victims and Witness Assistance* (Washington D.C., Imprenta del Gobierno, 1991). En otros países como Australia se han publicado declaraciones sobre políticas de asistencia a las víctimas.

prácticas administrativas y códigos de conducta pero aún se necesitan mayores esfuerzos para lograr el cumplimiento de las mismas.

[4] (d) Crear y fortalecer mecanismos para detectar, enjuiciar y condenar a los culpables de dichos crímenes;

Muchas jurisdicciones han creado limitaciones efectivas al ejercicio del poder público y económico para minimizar los abusos. Dichas limitaciones incluyen los requisitos de divulgación de información y la organización de equipos especializados y multidisciplinarios para colaborar en la detección, investigación y penalización de dichos abusos. En muchas jurisdicciones se han extendido las facultades de la justicia penal y de las autoridades económicas y de bienestar social para supervisar e investigar casos de posible o presunta victimización por parte de empresas de carácter económico.

Una creciente cantidad de estados ha desarrollado instituciones tipo *ombudsman*, especialmente para proveer recursos a las víctimas. Estas instituciones colaboran, entre otras cosas, para que las autoridades competentes lleven a cabo prontamente una investigación imparcial toda vez que haya motivos razonables para creer que se ha producido un caso de victimización. Se ha prestado especial atención a la realización de investigaciones imparciales en el menor tiempo posible, de todas las muertes y lesiones físicas y mentales de gravedad causadas por personal de policía, militar, administrativo, médico o de otras profesiones y de todas las muertes o serios daños físicos o mentales, presuntamente causados a personas bajo custodia, incluyendo cárceles, prisiones, reformatorios, casas de guarda, hospitales e instituciones para enfermos mentales.

En el caso de crímenes de dimensión internacional, una creciente cantidad de estados han suscripto convenciones bilaterales o multilaterales o han sancionado legislación orientada a garantizar que las personas que victimizan a otras mediante la comisión de crímenes graves sean enjuiciadas o extraditadas.

A fin de prevenir el abuso de poder, diferentes jurisdicciones han tomado medidas para garantizar que las personas que alegan victimización así como los testigos, reciban protección contra malos tratos, intimidación, acoso o represalias por parte de funcionarios públicos, personal de empresas económicas u otras personas como resultado de su demanda o

por haber aportado pruebas. De modo similar, muchas jurisdicciones han tratado de asegurar que el personal de los servicios públicos o el personal militar no gocen de inmunidad para el enjuiciamiento o las sanciones disciplinarias por victimización causada de modo intencional y que en dichos juicios o procesamientos no se pueda interponer la defensa por obediencia debida a las órdenes de superiores en los casos en que dichas órdenes son manifiestamente ilegales.

[4] (e) Promover la revelación de la información pertinente, a fin de someter la conducta oficial y las conductas de las empresas a examen público, y otros medios para incrementar la sensibilidad a las inquietudes de la población;

La mayor parte de las jurisdicciones están tratando de garantizar que la justicia penal, las autoridades de bienestar social y económico supervisen a las empresas de carácter económico e investiguen los casos de posible o presunta victimización, con el debido respeto a los derechos de privacidad y confidencialidad. Entre dichas medidas podemos mencionar:

- (a) Dar a publicidad las demandas por victimización y fomentar la toma de conciencia sobre los mecanismos nacionales y supranacionales existentes para presentar dichas demandas, los organismos ante los cuales se pueden presentar y las protecciones que les caben a los demandantes;
- (b) Dar a publicidad los casos de victimización aún en ausencia de demandas concretas, así como las iniciativas para eliminar la victimización y las medidas tomadas contra los victimarios, incluyendo las medidas disciplinarias o judiciales que se les hayan impuesto;
- (c) Alentar a las organizaciones privadas y a los medios a denunciar las violaciones a la ley y los casos de abuso de poder.⁸

[4] (f) Fomentar la observancia de códigos de conducta y principios éticos, en particular las normas internacionales, por los funcionarios públicos, inclusive el personal encargado de hacer cumplir la ley, el correccional, el médico, el de los servicios sociales y el militar, así como por los empleados de las empresas de carácter económico;

⁸ Se pueden citar a modo de ejemplo los trabajos de Amnistía Internacional, Human Rights Watch y Transparencia Internacional.

Entre los ejemplos de dichos códigos podemos citar los siguientes documentos de las Naciones Unidas: Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley⁹, los Principios de Ética en Medicina aplicables al Rol del Personal de Salud, especialmente los Médicos, en la Protección de los Prisioneros y Detenidos contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes¹⁰; el Código de Ética del Servicio Público; el Código Internacional de conducta de Funcionarios Públicos,¹¹ y el Código de Conducta de Empresas Transnacionales. Otros ejemplos son las convenciones y recomendaciones del Consejo de Europa.

Las jurisdicciones están tratando de garantizar que todos los funcionarios públicos, especialmente el personal responsable de la administración de justicia, de los servicios médicos, psicológicos y sociales, y cuando resulte aplicable, el personal de empresas de carácter económico, reciban capacitación sobre la observancia de las normas internacionales reconocidas de derechos humanos. En algunas jurisdicciones se han elaborado guías específicas para personal de policía y fiscales sobre el tratamiento de las víctimas que han resultado efectivas.

[4] (g) Prohibir las prácticas y los procedimientos conducentes al abuso, como los lugares de detención secretos y la detención con incomunicación; [y]

Diversas jurisdicciones están prestando atención a este problema mediante: (a) revisión de la legislación y prácticas de arresto, allanamientos, interrogación y detención a fin de garantizar la adhesión a las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos¹² y otras normas relevantes; y (b) informar sobre dichas Reglas a los detenidos en forma comprensible, incluyendo información sobre el derecho a iniciar demandas.

⁹ Resolución 34/169 de la Asamblea General, Anexo, del 17 de diciembre de 1979.

¹⁰ Resolución 37/194 de la Asamblea General, Anexo, del 18 de diciembre de 1982.

¹¹ Resolución 51/59 de la Asamblea General, Anexo, del 12 de diciembre de 1996.

¹² *Human Rights: A Compilation of International Instruments* (Publicaciones de las Naciones Unidas, Ventas No. E.88.XIV.1).

- [4] (h) Cooperar con otros estados, mediante la asistencia judicial y administrativa mutua, en asuntos tales como la búsqueda y el enjuiciamiento de delincuentes, su extradición y la incautación de sus bienes, para destinarlos al resarcimientos de las víctimas;**

Esta cooperación se ha visto facilitada por la creciente red de acuerdos internacionales. Además, diversos estados han promulgado legislación que hace posible la asistencia mutua y la extradición, aún en ausencia de acuerdos bilaterales o multilaterales y otros mecanismos prácticos.

5. *Recomienda que, en los planos internacional y regional, se adopten todas las medidas apropiadas tendientes a:*

- (a) Promover las actividades de formación destinadas a fomentar el respeto de las normas y principios de las Naciones Unidas y reducir los posibles abusos;**

Además de promover la formación dentro de la jurisdicción, una cantidad creciente de jurisdicciones están auspiciando actividades de formación.¹³ Dichas actividades pueden ser auspiciadas por ejemplo por el gobierno nacional o municipal o por organizaciones profesionales o de voluntarios. La capacitación se ofrece en colaboración con, por ejemplo, el Programa de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Justicia Penal o con agencias especializadas de las Naciones Unidas y con otros organismos intergubernamentales, gubernamentales y no gubernamentales.¹⁴

- [5] (b) Patrocinar las investigaciones prácticas de carácter cooperativo sobre los modos de reducir la victimización y ayudar a las víctimas y promover intercambios de información sobre los medios más eficaces para alcanzar esos fines;**

¹³ Por ejemplo, se ha creado una academia de asistencia a las víctimas en los Estados Unidos.

¹⁴ El Instituto Europeo sobre Prevención y Control del Crimen, afiliado a las Naciones Unidas, ha ofrecido capacitación a los oficiales de policía en Lituania sobre el manejo de casos de violencia doméstica con el apoyo de Holanda y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). El Instituto Latinoamericano de Prevención del Crimen y Tratamiento de los Delincuentes también ha impartido programas de capacitación en diversos países latinoamericanos.

Las investigaciones prácticas de carácter cooperativo en muchas jurisdicciones están dirigidas a la naturaleza y alcance de la victimización y a las reales necesidades de las víctimas. Otro objetivo de dichas investigaciones ha sido evaluar los méritos relativos de los enfoques de diferentes estados para la prevención de la victimización y asistencia a las víctimas. Se hace referencia a las políticas sociales, reproductivas, de salud, incluyendo salud mental, educativas y económicas, a los mecanismos de mediación y arbitraje y a las normas de derecho civil, administrativo y penal.

Se están desarrollando y fomentando nuevos métodos para obtener información respecto de las distintas formas de victimización y de las necesidades de las víctimas tales como las Encuestas Internacionales sobre Victimización. Diversas jurisdicciones están colaborando para desarrollar bases de datos y programas de investigación y para promover la cooperación bilateral en la investigación e intercambio de datos, de expertos y experiencias. UNOJUST (United Nations On-Line Crime and Justice Clearinghouse) (<http://www.unojust.org>) ofrece mecanismos de enlace internacional para dicha cooperación.

Muchas jurisdicciones están fomentando la puesta en práctica de diversos mecanismos, incluyendo la formación de grupos privados, para monitorear la efectividad de la legislación y de las regulaciones y prácticas administrativas y presentar propuestas de modificaciones de las mismas a fin de prevenir la victimización y asistir a las víctimas. Dichas organizaciones tienen cada vez mayor acceso a los funcionarios y a los registros de los organismos del estado y a las empresas de carácter económico, manteniendo el debido respeto de los principios de privacidad y confidencialidad.

[5] (b) Prestar ayuda directa a los gobiernos que la soliciten con miras a ayudarlos a reducir la victimización y aliviar la situación de las víctimas;

Desde la aprobación de la Declaración, las jurisdicciones han compartido sus experiencias con otros estados, administrando justicia y asistencia a las víctimas e introduciendo cambios para aplicar la Declaración y para apoyar a las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales en sus esfuerzos para prevenir la victimización y satisfacer las necesidades de las víctimas. Entre las formas específicas de

asistencia se incluye la prestación de servicios de asesoría y el apoyo para la creación de grupos de trabajo para planear nuevas medidas.

Diversos estados ofrecen asistencia técnica bilateral para prevenir la victimización y mejorar la respuesta a las necesidades de las víctimas. Las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales también ofrecen este tipo de asistencia, en particular el Programa de las Naciones Unidas en materia de Prevención del Delito y Justicia Penal y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

En algunas jurisdicciones podría resultar recomendable incorporar elementos de políticas en materia de víctimas en los planes de desarrollo nacional. Los países donantes podrían tomar la Declaración como criterio para evaluar los pedidos de asistencia para el desarrollo y para proporcionar la financiación necesaria.

[5] (b) Establecer medios de proporcionar un recurso a las víctimas cuando los procedimientos nacionales resulten insuficientes;

Los informes de diversas comisiones y misiones de investigación de las Naciones Unidas (llevadas a cabo por ejemplo por relatores o representantes especiales o en el marco de operaciones de mantenimiento de la paz o humanitarias) han proporcionado amplias evidencias de victimización masiva. Los procedimientos de presentación de denuncias por violaciones a derechos humanos de las Naciones Unidas prevén mecanismos para la obtención de recursos. Otros mecanismos han sido introducidos recientemente por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (una línea de consulta permanente). Existen también otras propuestas como la designación de un ombudman internacional y del derecho a petionar. Las perspectivas de una jurisdicción penal internacional para ayudar a identificar a los transgresores dieron un paso adelante con la creación de tribunales ad-hoc para Ruanda y la ex Yugoslavia. Estos tribunales cuentan con unidades de protección a las víctimas/testigos aunque en la práctica han tropezado con dificultades. Los proyectos de estatutos para la Corte Penal Internacional contienen una sección dedicada a las víctimas.

6. *Pide al Secretario General que invite a los Estados Miembros a que informen periódicamente a la Asamblea General sobre la*

aplicación de la Declaración, así como sobre las medidas que adopten a ese efecto;

Dichos informes, según lo dispuesto en algunas jurisdicciones, se refieren a la incidencia de la victimización y al grado en el cual la legislación y prácticas actuales son fieles a la Declaración, a las medidas tomadas a nivel nacional para ponerlas en práctica y a la asistencia que puedan requerir de la comunidad internacional. El Secretario General presentó un informe a la Comisión de Prevención del Delito y Justicia Penal en 1996 y se insta a otros estados a responder a los pedidos de información del Secretario General.

7. *Pide también al Secretario General que aproveche las oportunidades que ofrecen todos los órganos y organizaciones pertinentes del sistema de las Naciones Unidas a fin de prestar asistencia a los Estados Miembros, cuando sea necesario, para mejorar los medios de proteger a las víctimas a nivel nacional y mediante la cooperación internacional;*

Además de invitar a los estados y organizaciones interesadas a crear y promover mecanismos internacionales y regionales para el intercambio de información y alentar la aplicación de la Declaración, el Secretario General tratará de promover la creación de un centro de información sobre este tema. A fin de coordinar diversas iniciativas que frecuentemente se toman en forma aislada, sería conveniente crear un mecanismo para ayudar a integrar las acciones y crear sinergia.

8. *Pide además al Secretario General que promueva los objetivos de la Declaración, procurando especialmente que la difusión de ésta sea lo más amplia posible;*

Se ha solicitado al Secretario General que incluya la Declaración y la resolución de la Asamblea General que la aprueba en todas las publicaciones sobre derechos humanos. El texto de la Declaración se encuentra traducido a varios idiomas además de los seis idiomas oficiales de las Naciones Unidas, pero es necesario intensificar los esfuerzos de difusión.

9. *Insta a los organismos especializados, otras entidades y órganos del sistema de las Naciones Unidas, y a otras organizaciones pertinentes, intergubernamentales y no*

gubernamentales, así como a la población en general, a que cooperen en la aplicación de las disposiciones de la Declaración.

Se han logrado considerables avances en algunas regiones para crear mecanismos de colaboración o para crear nuevos mecanismos. Por ejemplo, la Convención Europea sobre Indemnización a las Víctimas de Crímenes Violentos y la recomendación del Consejo de Europa sobre las Directrices sobre Asistencia a las Víctimas del Delito que se aprobaron en el marco de las actividades del Consejo de Europa. El Foro Europeo sobre Servicios a las Víctimas complementa estas iniciativas intergubernamentales estatutarias con colaboraciones prácticas entre proveedores de servicios a las víctimas. Esta colaboración está diseñada para monitorear los avances, permitir el debate y la retroalimentación y alentar un diálogo significativo y un cambio constructivo.

Se podrían invitar a diversas organizaciones internacionales y regionales como el Consejo Consultivo Internacional Científico y Profesional (ISPAC) y la Sociedad Mundial de Victimología (WSV) a prestar asistencia en la aplicación de la Declaración. Estas organizaciones pueden elaborar recomendaciones apropiadas para la acción, para la recaudación de fondos y para promover el desarrollo de modelos de legislación y programas de formación y asistencia técnica, así como sobre la celebración de convenciones internacionales dedicadas a la consecución de los objetivos de la Declaración.

Otro medio importante para promover la aplicación de la Declaración es la elaboración de un manual para profesionales [sobre la aplicación de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios fundamentales de Justicia para las Víctimas de Crímenes y del Abuso de Poder] y la creación de una base de datos a la que se pueda acceder a través de Internet, tomando como punto de partida la base de datos desarrollada por UNOJUST.

Anexo

**DECLARACION SOBRE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES
DE JUSTICIA PARA LAS VICTIMAS DE DELITOS Y DEL
ABUSO DE PODER**

A. Las víctimas de Crímenes

- 1. Se entenderá por "víctimas" a las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.**

Diversas jurisdicciones han revisado su legislación y sus prácticas a fin de garantizar que la definición de "víctima" sea apropiada y en virtud de la misma se otorgue la posibilidad de solicitar justicia y resarcimiento a quienes les corresponda.¹⁵ Muchas jurisdicciones permiten que aquellos que han sufrido daños no sólo físicos sino mentales como resultado de un delito, procuren una reparación.¹⁶

En casos de daños a grandes grupos de víctimas, muchas jurisdicciones permiten la presentación de acciones colectivas (como en el caso de daño ambiental) o permiten que una asociación represente a la víctima y procure la reparación.¹⁷

- 2. Podrá considerarse "víctima" a una persona, con arreglo a la presente Declaración, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima. En la expresión "víctima" se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.**

¹⁵ Por ejemplo, en Brasil y en los Estados Unidos.

¹⁶ Por ejemplo, en Finlandia.

¹⁷ Por ejemplo, en Francia.

Las investigaciones indican que la victimización afecta no sólo a la víctima sino también a su familia inmediata y a sus parientes más cercanos, vecinos y conocidos. Esto se aplica no sólo a las consecuencias emocionales sino también a las consecuencias financieras y los efectos pueden durar años o toda una vida. En el caso de maltrato de niños y exposición a la violencia, los efectos pueden pasar de una generación a otra. Si bien esto se aplica a crímenes tales como homicidios, tortura y violación, los crímenes de agresión física, violencia doméstica, asalto y robo también puede dejar marcas indelebles de impotencia, inseguridad, ira y temor. Todos los que han sufrido la pérdida de un amigo cercano o pariente pueden verse afectados en forma trágica y duradera. El sufrimiento experimentado por las familias de “personas desaparecidas” se profundiza con su aislamiento social y la incertidumbre en la que deben vivir.

La Declaración se aplica a víctimas, aún si no ha existido una determinación fehaciente de la culpa del perpetrador. Esto permite, *entre otras cosas*, la aplicación de la Declaración a los procedimientos civiles e informales.

Algunas jurisdicciones tienen mayores derechos tales como el derecho a la compensación por parte del estado, permitiendo las denuncias aún si no se ha identificado al perpetrador o independientemente de si existe una estrecha relación familiar entre el perpetrador y la víctima.

Diversas jurisdicciones que representan a distintos sistemas legales, permiten que un familiar directo procure reparación en el caso de muerte originada en delitos, ya sea en forma de indemnización por parte del estado¹⁸ o directamente por parte del perpetrador.

Varias jurisdicciones han adoptado lo que se ha denominado “leyes del buen samaritano”, que apuntan a proteger a las personas que han intervenido de buena fe para asistir a las víctimas.¹⁹ Bajo este tipo de legislación, estas personas normalmente estarían protegidas contra

¹⁸ Esto se aplica, por ejemplo, a los programas de indemnización por parte del Estado en Austria, Canadá, Dinamarca, Finlandia, Francia, Alemania, Japón, Holanda, Noruega, Portugal, Suecia, Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte y los Estados Unidos de América.

¹⁹ Por ejemplo, en los Estados Unidos de América.

acciones legales si su intervención hubiera provocado algún daño no intencional. Si estas personas sufrieran algún daño en el curso de prestar asistencia, también pueden tener derecho a compensación por parte del estado.²⁰

- 3. Las disposiciones de la presente Declaración serán aplicables a todas las personas sin distinción alguna, ya sea de raza, color, sexo, edad, idioma, religión, nacionalidad, opinión política o de otra índole, creencias o prácticas culturales, situación económica, nacimiento o situación familiar, origen étnico o social, o impedimento físico.**

Muchas jurisdicciones han observado que ciertas categorías especiales de víctimas merecen especial atención debido a los problemas que representa hacer frente a la victimización y/o a su limitado acceso a la justicia. Entre los ejemplos de estas categorías se cuentan a las mujeres, niños, ancianos, personas con discapacidades, víctimas de acoso sexual, víctimas de violencia doméstica, sobrevivientes de intentos de homicidio, víctimas de accidentes automovilísticos causados por conductores ebrios o drogados, víctimas de odios, refugiados y víctimas de delitos de gran escala. Para todas estas categorías, puede ser necesario contar con medidas especiales para garantizar un tratamiento adecuado y/o igualitario.²¹

Acceso a la justicia y trato justo

- 4. Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. Tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido, según lo dispuesto en la legislación nacional.**

Para la mayor parte de las víctimas y sus familias, los primeros contactos con las autoridades son con la policía. Si no se puede aprehender al perpetrador del delito (como ocurre con la mayoría de los

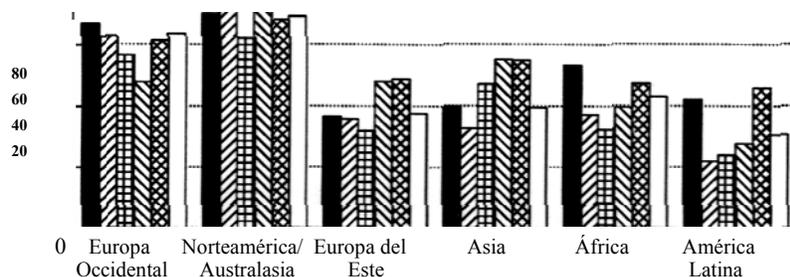
²⁰ Por ejemplo, en Finlandia.

²¹ Muchos ejemplos relacionados con violencia doméstica se citan en la publicación del Centro de Desarrollo Social y Asuntos Humanitarios, *Strategies for Confronting Domestic Violence: A Resource Manual*(ST/CSDHA/20) (Nueva York, ONU 1993). En Brasil se han creado comisarías especiales para temas de mujeres. En México, el Reino Unido y los Estados Unidos existen unidades especiales para casos de ataques sexuales.

casos denunciados a la policía), la entrevista con la policía es el único contacto que establecen con las autoridades. La satisfacción de las víctimas con el trato que reciben de la policía es una medida importante de satisfacción con el sistema.

En la Encuesta Internacional de Victimización, a las víctimas que habían denunciado el incidente a la policía se les preguntó si estaban o no satisfechas con el tratamiento que habían recibido. La Figura 2 muestra los resultados obtenidos en seis regiones.

Figura 2: Porcentajes de víctimas en áreas urbanas satisfechas con la policía después de denunciar un delito en seis regiones; resultados de las Encuestas Internacionales de Victimización de 1992 y 1996.



REGIONES

Referencias (de izquierda a derecha)

1º barra: Hurto desde automóviles

2º barra: Robos

3º barra: Asaltos

4º barra: Crímenes sexuales

5º barra: amenazas/ataques

6º barra: Crímenes restantes.

Las conclusiones indican que a nivel mundial, más de un tercio de las víctimas están insatisfechas con la forma como la policía procesó su denuncia. El grado de satisfacción más bajo se encontró en América Latina y en África. Se esgrimieron diversas razones por la insatisfacción. En América Latina, África y Europa Central y del Este, la razón más importante fue que la policía no recuperó los bienes. Las consideraciones financieras parecen ser más pertinentes para las víctimas en estos países que en los países más favorecidos donde los ciudadanos tienen coberturas de seguros.

En todas las regiones, una gran proporción de las víctimas insatisfechas manifestó que la policía parecía no tener interés en el caso (en promedio un 33%), no mantuvo a la víctima informada (10%) o no trató a la víctima en forma apropiada (8%).

Los resultados de la encuesta también indican que en las jurisdicciones en las que el grado de satisfacción de las víctimas es bajo, el índice de denuncias a la policía resulta más bajo. El porcentaje general de denuncias de víctimas es de 30-40% y, en el caso de ataques sexuales, baja hasta el 10%. Las tasas de denuncia más bajas se registran en las jurisdicciones menos desarrolladas, una explicación parcial de esto puede ser que muchos crímenes se denuncian a organizaciones informales.

Estas conclusiones subrayan la urgente necesidad de mejorar el tratamiento a las víctimas por parte de la policía y otras dependencias de la justicia penal en muchas jurisdicciones.

Según la Declaración, se debe tratar a las víctimas con dignidad y respeto en todas las fases del proceso de justicia penal. Algunas jurisdicciones han desarrollado directrices para la policía y las autoridades judiciales que establecen pautas para el tratamiento apropiado de las víctimas.²² Otras han introducido cartas de derechos de las víctimas.²³

Muchas jurisdicciones procuran simplificar el procedimiento de administración de justicia y promover la conciencia general de disponibilidad de mecanismos para obtener justicia y reparación. Diversas jurisdicciones han designado funcionarios de policía, fiscales y jueces especiales para tratar con los problemas de las víctimas en general o para cuestiones relativas a ciertas víctimas.²⁴ En algunas jurisdicciones, las asociaciones de abogados han creado secciones especiales dedicadas a los problemas de las víctimas.²⁵ Algunas jurisdicciones han abierto oficinas especiales para víctimas, por ejemplo en estaciones de policía o comisarías o en los tribunales.²⁶

Además, diversas jurisdicciones están examinando los procedimientos legales para garantizar la disponibilidad de revisión judicial, cuando resulte apropiado, o la utilización de un ombudsman para establecer correctamente los distintos grados de responsabilidad. Por ejemplo, cuando el fiscal puede decidir (cuando lo permite el sistema legal pertinente), que no existe interés público en actuar contra un sospechoso o que no existe suficiente evidencia para hacerlo, diferentes jurisdicciones tienen diversos mecanismos de reparación para la víctima. Entre los ejemplos se incluye permitir a la víctima solicitar que un fiscal superior o

²² Por ejemplo, en Holanda y el Reino Unido.

²³ Por ejemplo, en Australia del Sur y los Estados Unidos.

²⁴ Por ejemplo, en México.

²⁵ Por ejemplo, en Brasil.

²⁶ Por ejemplo, en Francia, Suecia y los Estados Unidos.

un tribunal revisen la decisión²⁷ o aún permitir a la víctima acusar directamente.²⁸

Muchas jurisdicciones están considerando diferentes opciones para ofrecer reparación a las víctimas. La reparación puede incluir no sólo resarcimiento financiero sino también el reconocimiento público o formal (primariamente a través del sistema de justicia penal), del daño causado por el victimario a la víctima y un pedido de perdón (generalmente a través de mecanismos oficiosos) por parte del victimario a la víctima.

5. Se establecerán y reforzarán, cuando sea necesario, los mecanismos judiciales y administrativos que permitan a las víctimas obtener reparación mediante procedimientos oficiales u oficiosos que sean expeditos, justos, poco costosos y accesibles. Se informará a las víctimas de sus derechos para obtener reparación mediante estos mecanismos.

Es creciente la tendencia a ofrecerles a las víctimas, cuando resulte pertinente, la opción de procedimientos con medidas penales, administrativas, civiles u oficiosas. En muchas jurisdicciones se está considerando la posibilidad de extender los derechos o de presentar demandas civiles en conexión con los procedimientos penales. Esta posibilidad ya existe en una gran cantidad de jurisdicciones, por ejemplo como “*partie civile*” (en los sistemas tipo francés), o los procedimientos accesorios o de “adhesión” (en muchas jurisdicciones con el sistema germánico).

En algunas jurisdicciones, la negligencia del fiscal o del tribunal en la consideración del derecho de la víctima a pedir resarcimiento en los procesos penales puede ser pasible de una sanción administrativa.²⁹

6. Se facilitará la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas:

(a) Informando a las víctimas de su papel y del alcance, el desarrollo cronológico y la marcha de las actuaciones, así como de la

²⁷ Por ejemplo, en Alemania y México.

²⁸ Por ejemplo, en Austria y Finlandia.

²⁹ Por ejemplo, en México.

decisión de sus causas, especialmente cuando se trate de crímenes graves y cuando hayan solicitado esa información;

Muchas jurisdicciones y organizaciones de voluntarios están difundiendo información explicando los procesos judiciales y administrativos. Esto incluye la publicación de libros o folletos reseñando los procedimientos y describiendo los derechos y obligaciones de las víctimas.³⁰

Varias jurisdicciones han tratado de garantizar que los funcionarios judiciales y administrativos proporcionen a las víctimas información oportuna sobre los aspectos procesales y prácticos de su caso, así como sobre el alcance y relevancia de cualquier decisión que se tome. Se está considerando la posibilidad de designar un organismo específico o un funcionario que sea responsable de mantener a la víctima informada sobre el avance de su caso.³¹

En algunas jurisdicciones, en el caso de crímenes graves, como ataque sexual y homicidio, el fiscal puede invitar a la víctima o a la familia de la víctima a una reunión, durante la cual se les explicarán las decisiones a tomar.³²

[6] (b) Permitiendo que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en etapas apropiadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses, sin perjuicio del acusado y de acuerdo con el sistema nacional de justicia penal correspondiente;

Existen diversas opciones para mejorar, cuando resulte necesario, las actuaciones policiales y de las fiscalías, a fin de garantizar que la autoridad judicial o administrativa responsable de las decisiones, cuente con información sobre todos los factores relevantes relacionados con el crime y con su efecto sobre la víctima.

El enfoque generalizado en muchas jurisdicciones ha sido asumir que el fiscal también representa la perspectiva e inquietudes de la víctima. En

³⁰ Por ejemplo, en Brasil, Francia, Nigeria y el Reino Unido.

³¹ Por ejemplo, en el Reino Unido.

³² Por ejemplo, en Holanda y el Reino Unido.

estas jurisdicciones a la víctima se le ha asignado, como máximo, el carácter de testigo.

Ha existido creciente preocupación en diversas jurisdicciones, por que este enfoque no sólo no garantiza que la autoridad responsable de la toma de decisiones cuente con toda la información relevante, sino que no brinda a la propia víctima la oportunidad de hacer oír su voz en forma directa. La información sobre el efecto del delito sobre la víctima, sería particularmente relevante para evaluar la gravedad de la falta y para decidir, cuando corresponda, el resarcimiento.

Entre los enfoques aplicados en diferentes jurisdicciones para permitir que se presenten y tomen en consideración los puntos de vista e inquietudes de la víctima, podemos mencionar la presentación de “informes de efectos sufridos por las víctimas”, en forma escrita u oral, o “declaraciones de opiniones de las víctimas”, a la autoridad en cuestión.³³ Algunas jurisdicciones otorgan a las víctimas el derecho de actuar como “fiscal subsidiario”. En este carácter las víctimas pueden presentar pruebas, sugerir preguntas para el acusado o los testigos y hacer comentarios sobre declaraciones o pruebas presentadas al tribunal.³⁴ Además, otorgar a la víctima el derecho de presentar demandas civiles en conexión con causas penales, brinda algún grado de garantía de que se puedan presentar y tomar en consideración tanto el punto de vista de la víctima como sus inquietudes.

En muchas jurisdicciones, se han revisado los procedimientos administrativos y judiciales a fin de determinar en qué etapa resultaría apropiado presentar los puntos de vista e inquietudes de la víctima, cuáles serían los mecanismos para hacerlo, si la víctima debería presentarse personalmente o si debe estar representada. Entre las etapas bajo consideración se encuentra la decisión sobre la liberación del sospechoso bajo fianza, decisiones sobre la iniciación de la acción penal y decisiones respecto del resarcimiento. Algunas jurisdicciones otorgan a la víctima el derecho de estar representada en la toma de decisión sobre la sentencia del acusado y sobre su liberación de prisión bajo libertad condicional.³⁵

³³ Por ejemplo, en Australia, Nueva Zelanda y los Estados Unidos de América.

³⁴ Por ejemplo, en Austria.

³⁵ Por ejemplo, en los Estados Unidos de América.

[6] (c) Prestando asistencia apropiada a las víctimas durante el proceso judicial;

En muchas jurisdicciones, la legislación sobre litigar sin gastos también se aplica a las víctimas en caso de necesidad.³⁶ Otras jurisdicciones están considerando si se debería ampliar el alcance de dichos servicios de litigar sin gastos. Esto se aplica en general sólo a tramites judiciales y a las partes del caso y no, por ejemplo, a la etapa previa a las audiencias principales o a las víctimas actuando en carácter de testigos.

Como se ha señalado anteriormente, muchas jurisdicciones están considerando la creación de programas especiales de apoyo a las víctimas. Muchas los han puesto en práctica en colaboración con los organismos de seguridad, que frecuentemente constituyen el primer contacto de la víctima con las autoridades.³⁷ Algunas jurisdicciones han dispuesto que un asistente social o un voluntario especialmente capacitado acompañe al oficial de policía cuando asista en respuesta a, por ejemplo, llamados por disturbios domésticos o cuando deba informar a los miembros de la familia sobre un delito violento.³⁸

Otras jurisdicciones han experimentado con programas de víctimas/testigos que funcionan en las oficinas de los fiscales o en los servicios de libertad condicional, ya que frecuentemente se cuenta con la presencia de asistentes sociales en los tribunales y estos están en contacto con todas las partes que solicitan ayuda.³⁹

Las mismas jurisdicciones han tratado de garantizar la cooperación efectiva entre los servicios de justicia, salud, salud mental, bienestar y otros, a fin de concentrar la atención en las necesidades de las víctimas durante el curso de la acción legal, particularmente en la necesidad de la víctima de contar con apoyo emocional. Algunas jurisdicciones han

³⁶ Por ejemplo, en Finlandia e India.

³⁷ Este es el caso, por ejemplo, en la mayor parte de los países de Europa Occidental, Australia, Canadá, Hungría, Polonia y los Estados Unidos de América.

³⁸ Por ejemplo, en Finlandia y en los Estados Unidos de América.

³⁹ Por ejemplo, en Portugal y en los Estados Unidos de América.

creado el cargo de “personas de apoyo”, cuyos servicios son pagados por el estado y, quienes, en casos graves como ataque sexual, acompañan a la víctima durante todo el proceso, desde los primeros contactos con las autoridades hasta la ejecución de la sentencia.⁴⁰

[6] (d) Adoptando medidas para minimizar las molestias causadas a las víctimas, proteger su intimidad, 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;

Una gran cantidad de jurisdicciones han elaborado directrices para el personal judicial y administrativos, en las cuales se presta debida consideración a equilibrar las prioridades y necesidades del estado y del acusado con las molestias y la interferencia con los intereses personales de la víctima. Estas directrices se refieren especialmente a los interrogatorios policiales, los horarios y cronogramas de audiencias y el otorgamiento de aplazamientos o suspensiones.

Entre las medidas que se han tomado en diferentes jurisdicciones se encuentran:

(a) Si se requieren elementos personales de la víctima (tales como bienes robados o prendas manchadas) como prueba, se pueden tomar fotografías o el oficial de investigación puede preparar declaraciones juradas. Luego se pueden restablecer los bienes a la víctima, a menos que se eleve una objeción formal.

(b) Reintegro inmediato a la víctima de los gastos incurridos por su participación en la instrucción policial y en los procedimientos llevados a cabo hasta tanto se determine la culpabilidad y se impongan los costos;

(c) Consideración especial a si se requiere el testimonio de un testigo en una sesión en tribunales y, en caso afirmativo, si la citación puede indicar con la mayor certeza posible la hora en la cual se realizará efectivamente la audiencia;

(d) Disponer de alimentos, servicios de cuidado de niños y otras comodidades para el tiempo de espera en los tribunales y brindar la

⁴⁰ Este cargo existe en Dinamarca, Finlandia, Noruega y Suecia.

posibilidad de salas de espera independientes para evitar el contacto con el sospechoso o con los parientes o personas allegadas al sospechoso;

(e) Analizar la posibilidad de un procedimiento *in camera* o, por ejemplo, la provisión de un testimonio filmado o el uso de espejos, cuando esto ayude a la víctima a hablar con mayor libertad, como en el caso de víctimas de ataques sexuales o cuando las víctimas son niños;

(f) La designación de voluntarios dedicados a la defensa de los niños (child advocates), con el mandato del tribunal para representar los intereses de la víctima cuando se trata de un menor;

(g) Disponer que un investigador especial escuche el testimonio prestado por un niño, y luego dicho investigador relate el testimonio al tribunal.

Una fuente especial de victimización secundaria son las consecuencias negativas que pueda tener la publicidad del caso sobre la víctima. En muchas jurisdicciones se presta especial atención al interés que pueda asistir a la víctima en evitar la publicación de su nombre y domicilio, detalles íntimos del caso o su relación con el perpetrador. Por ejemplo, en algunas jurisdicciones se ha prohibido la publicación de datos que puedan permitir la identificación de la víctima de una violación. Del mismo modo, algunas jurisdicciones no exigen que las víctimas consignen sus domicilios cuando se les toma juramento como testigos en tribunales.

En algunas jurisdicciones los medios han creado códigos de ética con consideración especial hacia las víctimas.⁴¹

Algunas jurisdicciones han revisado sus leyes y prácticas a fin de asegurar su respuesta a denuncias de amenazas, intimidación o acoso de víctimas y testigos. Muchas jurisdicciones otorgan una protección especial a víctimas y testigos a través de la policía y de la legislación penal. Entre los ejemplos se incluye la “legislación contra el acecho” que penaliza el acecho o acoso de una persona o prevé la posibilidad de impartir órdenes judiciales para que ciertas personas se abstengan de establecer contacto con la persona en cuestión.⁴²

⁴¹ Por ejemplo, en el Reino Unido.

⁴² Por ejemplo, en Austria y en los Estados Unidos de América.

[6] (e) Evitando demoras innecesarias en la resolución de las causas y en la ejecución de los mandamientos o decretos que concedan indemnizaciones a las víctimas.

Diversas jurisdicciones han elaborado directrices sobre el manejo expeditivo de casos por parte del personal judicial y administrativo, sin perjuicio de los derechos del acusado.

Muchas jurisdicciones también han revisado sus leyes y prácticas a fin de facilitar el cobro de indemnizaciones adjudicadas a las víctimas. Entre los ejemplos figuran asistir a las víctimas en la ejecución de órdenes o decretos que otorguen dichas indemnizaciones y en la asignación de prioridad a las mismas por sobre las multas y otros pagos de carácter punitivo que el victimario deba efectuar al estado.

7. Se utilizarán, cuando proceda, mecanismos oficiosos para la solución de las controversias, incluidos la mediación, el arbitraje y las prácticas de justicia consuetudinaria o autóctonas, a fin de facilitar la conciliación y la reparación en favor de las víctimas.

Varias jurisdicciones han creado o fortalecido los procedimientos oficiosos de resolución de controversias como la mediación o la reconciliación, donde las dos partes involucradas y en algunos casos, la comunidad, pueden tener una participación activa en la decisión a tomar.⁴³ La comunidad internacional presta cada vez mayor atención a los beneficios de este enfoque para las partes involucradas, para la comunidad y para el estado. En este sentido, se ha puesto de manifiesto el valor de recurrir a prácticas autóctonas arraigadas y a las tradiciones, que en muchos casos se han puesto de lado en aras de la “modernización”, tomando modelos foráneos, en detrimento de los enfoques orientados a la víctima.

Los mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos, incluyendo la mediación y el arbitraje, se han utilizado tradicionalmente y aún se utilizan en muchas partes del mundo, incluyendo África, Asia y América Latina. Varios Países de Europa Occidental, Australia del Sur y algunas jurisdicciones norteamericanas han puesto de manifiesto

⁴³ Por ejemplo, en Austria, Finlandia, Alemania, Noruega, Suecia y los Estados Unidos de América.

considerable interés en los programas de mediación y conciliación y se han puesto en práctica numerosos programas experimentales.

Resarcimiento

8. **Los delincuentes o los terceros responsables de su conducta resarcirán equitativamente, cuando proceda, a las víctimas, sus familiares o las personas a su cargo. Ese resarcimiento comprenderá la devolución de los bienes o el pago por los daños o pérdidas sufridas, el reembolso de los gastos realizados como consecuencia de la victimización, la prestación de servicios y la restitución de derechos.**

Distintas jurisdicciones difieren en el alcance del “daño o pérdida sufridos” por los cuales el delincuente es responsable. Muchos sistemas contemplan la demanda de gastos desembolsados, tales como gastos en atención médica, compensación por la propiedad robada o reparaciones inmediatas a los bienes dañados. Además, varias jurisdicciones dan lugar a los reclamos por el dolor y sufrimiento y por otros daños intangibles.⁴⁴

Diversas jurisdicciones han adoptado una variedad de métodos para alentar el pronto y justo resarcimiento del daño a las víctimas por parte de los victimarios. Estos incluyen:

- a) Disponer que el pago o restitución se considere un factor mitigante para la sentencia;
- b) Imponer una multa que resulte más alta que el monto del resarcimiento, pudiendo quedar la multa sin efecto si el delincuente resarce a la víctima;
- c) Imponer una sentencia condicional, suspendiendo la sentencia a condición de que el delincuente proporcione resarcimiento a la víctima;
- d) Confiscación de los bienes de las personas halladas responsables de la victimización con el objeto de resarcir a la víctima;
- e) Permitir la posibilidad de “resarcimiento creativo”, en el cual el delincuente, con el consentimiento de la víctima, pueda brindar servicios directamente a la víctima, por ejemplo, reparando el daño o trabajando para la víctima.

Diversas jurisdicciones han puesto en práctica medidas para el resarcimiento temprano por parte del victimario, por ejemplo, dejando sin

⁴⁴ Por ejemplo, en Suecia y el Reino Unido.

efecto toda otra medida que pudiera corresponder una vez pagado el resarcimiento.

9. Los gobiernos revisarán sus prácticas, reglamentaciones y leyes de modo que se considere el resarcimiento como una sentencia posible en los casos penales, además de otras sanciones penales.

Diversas jurisdicciones permiten el uso de una orden de resarcimiento como principal sanción, disponiendo que el delincuente pague el resarcimiento. En algunas jurisdicciones se impone tanto una orden de resarcimiento como una sentencia y se otorga prioridad a la ejecución de la orden de resarcimiento.

Algunas jurisdicciones han introducido sanciones estrechamente relacionadas con el resarcimiento a la víctima:

a) El “Resarcimiento de la comunidad financiera” (conocido en algunas jurisdicciones como “transacciones”) implica el pago de sumas de dinero por parte del delincuente a alguna otra entidad, como un programa comunitario o una entidad de beneficencia;

b) El “Servicio comunitario”, en el cual el delincuente presta algún servicio a la comunidad, en general considerado como una sanción. No obstante, en este tipo de resarcimiento, la sociedad aparece como “víctima simbólica” y por lo tanto se suele denominar a esta práctica como “resarcimiento simbólico”;

c) Las “Multas a modo de resarcimiento” que se diferencian del resarcimiento real en que son impuestas y cobradas con el objeto de depositar sumas de dinero en un fondo del estado para indemnización y/o servicios a las víctimas. Una vez depositadas, las sumas de dinero se destinan a rembolsar a las víctimas por las pérdidas financieras producidas en el curso del pago del plan de indemnización del estado o para financiar los servicios de asistencia a las víctimas.

10. En los casos en que se causen daños considerables al medio ambiente, el resarcimiento que se exija comprenderá, en la medida de lo posible, la rehabilitación del medio ambiente, la reconstrucción de la infraestructura, la reposición de las instalaciones comunitarias y el reembolso de los gastos de reubicación cuando esos daños causen la disgregación de una comunidad.

Diversas jurisdicciones exigen que las personas o empresas que llevan a cabo proyectos que implican un riesgo considerable al medio ambiente, contraten un seguro que cubra posibles pérdidas o bien que depositen una suma de dinero que podría utilizarse para cubrir posibles pérdidas. Se han hecho propuestas de resarcimiento de daños por parte de organizaciones empresarias, incluyendo daños ambientales causados por conductas delictivas o un impuesto o carga especial por el daño infligido (“el que contamina paga”).

11. Cuando funcionarios públicos u otros agentes que actúen a título oficial o cuasioficial hayan violado la legislación penal nacional, las víctimas serán resarcidas por el estado cuyos funcionarios o agentes hayan sido responsables de los daños causados. En los casos en que ya no exista el gobierno bajo cuya autoridad se produjo la acción u omisión victimizadora, el estado o gobierno sucesor deberá proveer al resarcimiento de las víctimas.

Como resultado del mayor grado de atención que está recibiendo el abuso de poder por parte de funcionarios públicos, muchas jurisdicciones han realizado esfuerzos para garantizar que, cuando haya suficientes causas para creer que un funcionario público u otra persona, actuando en un carácter oficial o cuasioficial, ha violado la legislación penal nacional y ha causado daños a una víctima, las autoridades competentes inicien una investigación pronta e imparcial como base para la decisión o resarcimiento. Muchas jurisdicciones también han revisado sus disposiciones sobre responsabilidad por los actos de funcionarios o agentes del gobierno.⁴⁵ En relación con las amnistías o medidas similares que han beneficiado a los delincuentes, algunas jurisdicciones han tratado de asegurar que esto no limite el derecho de las víctimas de acceder a la justicia, resarcimiento, compensación y asistencia. Tomando en consideración la constante transformación y cambios tendientes a un sistema democrático de gobierno, algunas jurisdicciones ya han abordado la cuestión de sucesión del estado y las disposiciones sobre medidas apropiadas para asistencia a las víctimas.

⁴⁵ Ver, por ejemplo, El Código Internacional de Conducta de Funcionarios Públicos y el código de Conducta para Funcionarios Responsables de hacer cumplir la ley.

Indemnización

12. Cuando no sea suficiente la indemnización procedente del delinciente o de otras fuentes, los estados procurarán indemnizar financieramente:

- (a) A las víctimas del delito que hayan sufrido importantes lesiones corporales o menoscabo de su salud física o mental como consecuencia de crímenes graves;**
- (b) A la familia, en particular a las personas a cargo, de las víctimas que hayan muerto o hayan quedado física o mentalmente incapacitadas como consecuencia de la victimización.**

La cantidad de jurisdicciones que permiten indemnización a las víctimas de crímenes por parte del estado está aumentando, ésta es una tendencia promovida por las convenciones internacionales tales como la Convención Europea sobre la Compensación a las Víctimas de Crímenes Violentos. La indemnización, que se paga en los casos en que no es posible lograr un resarcimiento por parte del delinciente u otras fuentes (como un seguro privado), se presta dentro del marco de los programas generales de seguros nacionales y sistemas de bienestar social o a través de programas especiales de indemnización a las víctimas de crímenes. Uno de los primeros programas nacionales se cita a menudo a modo de ejemplo que podrían seguir otros estados.⁴⁶ Este programa ofrece a las víctimas de crímenes el mismo nivel de compensación que a las víctimas de accidentes industriales y automovilísticos. Algunos programas establecen la posibilidad de pagos de emergencia mientras esté pendiente la determinación final del monto de la indemnización.

Diversas jurisdicciones están considerando extender el alcance de la cobertura respecto de los crímenes y tipos de pérdidas que cubren⁴⁷ y respecto de la cobertura territorial. En cuanto al último punto, algunas jurisdicciones cubren todos los incidentes que ocurren en su territorio (independientemente de la nacionalidad de la víctima) y todos los

⁴⁶ El esquema de indemnización por parte del Estado puesto en práctica en Nueva Zelanda.

⁴⁷ Los programas de Finlandia y Francia, por ejemplo, también cubren a las víctimas de Crímenes contra la propiedad en función de la necesidad.

incidentes en los cuales un ciudadano de dicha jurisdicción es víctima (independientemente del lugar en el que ocurrió el incidente).

Numerosas jurisdicciones han prestado especial atención a informar a las víctimas sobre los programas de indemnización, preferentemente a la mayor brevedad posible después del incidente.

13. Se fomentará el establecimiento, el reforzamiento y la ampliación de fondos nacionales para indemnizar a las víctimas. Cuando proceda, también podrán establecerse otros fondos con ese propósito, incluidos los casos en los que el estado de nacionalidad de la víctima no esté en condiciones de indemnizarla por el daño sufrido.

Algunas jurisdicciones financian los planes de indemnización del estado con los fondos recaudados a través de multas, cargos adicionales en el fuero civil, activos confiscados a los delincuentes o una sobretasa a los planes de seguros privados. Algunas jurisdicciones ofrecen exenciones fiscales a los donantes a fin de alentar las contribuciones a dichos fondos.

Se han creado diversos fondos intergubernamentales y no gubernamentales de nivel regional e internacional para la indemnización y asistencia a las víctimas y algunas jurisdicciones han brindado apoyo a dichos fondos. Otras jurisdicciones han comenzado a poner en práctica una campaña especialmente dirigida a la integración y coordinación de iniciativas.⁴⁸

Asistencia

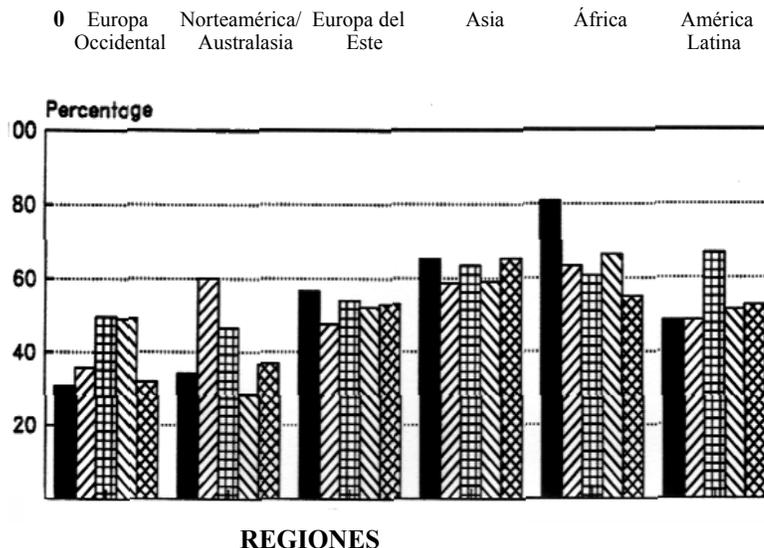
14. Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos.

En la Encuesta Internacional sobre Victimización, se le preguntó a las víctimas si habían recibido asistencia de un organismo especializado. En la mayoría de los países, muy pocas víctimas habían recibido este tipo de ayuda. En ninguno de los países el porcentaje de víctimas que había recibido este tipo de asistencia superaba el 10%.

⁴⁸ Ver por ejemplo el Comité de Protección de Menores de Portugal (Comissão de Protecção de Menores).

A las víctimas que no habían recibido ayuda de un organismo especializado se les preguntó si hubieran apreciado recibir ayuda en términos de información o apoyo práctico o emocional. La Figura 3 muestra las conclusiones sobre seis regiones. Estas cifras indican que en promedio el 40% de las víctimas hubiera apreciado un mayor nivel de ayuda que el que en realidad recibió. La demanda de dichos servicios es mayor en América Latina, África, Europa Central y del Este y Asia. Estas son las regiones en donde dichos servicios han alcanzado el menor nivel de desarrollo.

Figura 3. Porcentajes de víctimas en áreas urbanas de seis regiones quienes manifestaron que les hubiera resultado útil contar con los servicios de un organismo especializado



Referencias:

1° barra: Robo

2° barra: Asalto

3° barra: Crímenes sexuales

4° barra: amenazas/ataques

5° barra: Otros Crímenes

Fuente: Encuestas Internacionales sobre Victimización (1989, 1992 y 1996).

Muchas jurisdicciones han revisado sus servicios médicos, psicológicos y sociales básicos a fin de garantizar que se de respuesta a las necesidades de las víctimas. Se han elaborado directrices sobre el tratamiento que dichos servicios deben ofrecer a las víctimas, por ejemplo en cuanto la estructuración de sus respuestas y sus derivaciones a otros servicios. El apoyo y fomento de las redes comunitarias y sociales por parte de los gobiernos, como parte del apoyo y fortalecimiento de las víctimas, es de gran importancia.

Para garantizar acceso de las víctimas a los mecanismos de justicia y para posibilitar un pronto resarcimiento, muchas jurisdicciones han creado programas de servicios a las víctimas que ofrecen apoyo e intervienen en su nombre, cuando resulta necesario, ante las instituciones de justicia penal y bienestar social. Dichos programas han asumido diversas formas, tales como centros de crisis, hogares para mujeres golpeadas y servicios generales para las víctimas del Delito. En los casos de violencia doméstica, cuando el delincuente está en prisión, se debe prestar especial atención al apoyo financiero a la familia.

En base a la experiencia en dichas jurisdicciones, se han debido observar algunos principios en el diseño de los programas. El punto de partida ha sido una evaluación de si existe una brecha entre la disponibilidad de servicios y la necesidad. No es posible evaluar la incidencia y ocurrencia de victimización en base a los datos aportados por la policía solamente ya que, como se ha dicho anteriormente, aún en los países industrializados, la tasa de denuncias de parte de las víctimas es de sólo el 30-40%. Los datos de la policía deben ser suplementados con, por ejemplo, encuestas sobre victimización, así como estudios especiales sobre incidentes poco denunciados, tales como abuso de poder, violencia doméstica y ataques de tipo sexual.

Una vez que se han identificado las necesidades generales de programas de servicios a las víctimas, el próximo paso consiste en definir los objetivos de este tipo de programas claramente y asegurarse que estén bien organizados, que cuenten con el personal apropiado y que tengan el apoyo de organismos patrocinadores o autoridades gubernamentales. Los programas también deberían proporcionar un sistema amplio de servicio a las víctimas y, si su capacidad es capacidad limitada, crear mecanismos de coordinación con otros servicios para asegurar la continuidad.

En la planificación del programa se deberían tener en cuenta las perspectivas y experiencias de representantes de diversas profesiones y sectores de la sociedad. Como mínimo, esto debería incluir representante de las fuerzas del orden, fiscales, médicos, el gobierno municipal y los profesionales de salud mental. Del mismo modo, debería haber igualdad de representación de hombres y mujeres de diversas edades y de las distintas razas, religiones, culturas, áreas geográficas y condiciones económicas.

El objetivo general debería ser el desarrollo de un programa de servicio a las víctimas que ofrezca los nueve tipos de servicios que se mencionan a continuación:

- Intervención en la crisis
- Consultoría psicológica (*Counselling*)
- Defensa (*Advocacy*)
- Apoyo durante la investigación de un delito
- Apoyo durante la acusación y el juicio penal
- Apoyo una vez decidido el caso
- Formación a los profesionales de disciplinas aliadas sobre problemas de las víctimas
- Prevención de la violencia y otros servicios de prevención
- Educación pública (incluyendo campañas de concienciación) sobre los problemas de las víctimas.

Sobre la base de los recursos, experiencia del personal del programa, instituciones de servicio existentes, y de un análisis de las necesidades en cada jurisdicción, se insta a los responsables de desarrollo de programas que asignen prioridad a la puesta en marcha de servicios y que incorporen gradualmente los servicios a las víctimas. Al fijar prioridades, se debería tener un enfoque sistemático para tomar en cuenta la gravedad del evento y su efecto sobre la víctima.

En diversas jurisdicciones europeas, trabajadores voluntarios visitan a las víctimas, ofreciendo apoyo emocional y ayuda práctica, así como asesoramiento inmediato, además de derivar a las víctimas a los organismos profesionales cuando resulta necesario.⁴⁹ En otras jurisdicciones todo el trabajo está en manos de profesionales. Es importante realizar una cuidadosa selección de todas las personas que trabajan en asistencia a las víctimas y ofrecerles un mínimo de capacitación sobre trauma mental y prevención, especialmente prevención de la violencia, antes de prestar servicios. Se debe prestar especial atención al síndrome de agotamiento (“burn out”) en los profesionales y voluntarios.

Cuando resulte apropiado y posible, se debería ofrecer un servicio de crisis durante 24 horas para todas las víctimas de crímenes graves. Las respuestas se pueden prestar en forma telefónica, a través de visitas en el lugar del incidente, visitas domiciliarias o consultorios gratuitos.⁵⁰

Se deben disponer medidas especiales para la protección de las víctimas de violencia doméstica, cuando resulte necesario, mediante la instalación de hogares o refugios seguros y asesoramiento legal especializado.

Se elaboraron comentarios sobre al apoyo a las víctimas en su contacto con el sistema de justicia penal (en conexión con el párrafo 6 (c) de la Declaración que antecede. En diversas jurisdicciones, los centros de asistencia a las víctimas ofrecen un amplio rango de servicios paralegales, incluyendo apoyo durante las audiencias, entrevistas y juicio y para la ejecución de las órdenes de resarcimiento o acuerdos basados en la mediación.

⁴⁹ Las organizaciones nacionales de asistencia a las víctimas en Holanda y el Reino Unido, por ejemplo, ofrecen servicios en todo el país a través de una red de centros locales que cuentan con equipos de profesionales y de voluntarios.

⁵⁰ Según una definición (que se aplica en los Estados Unidos de América), los objetivos de la intervención en la crisis son: (a) la seguridad (identificar y responder a las necesidades de emergencia: proporcionar un lugar seguro para las víctimas); (b) ventilación y validación (proporcionar alivio y calma a las víctimas mediante el relato de su experiencia; comunicándoles que sus reacciones no son infrecuentes; asistiendo a las víctimas a reestructurar cognitivamente la situación de crisis); y la predicción y preparación (resolución de problemas y manejo de conflictos).

Para diversos crímenes, prevenir la reincidencia de la victimización puede ser un poderoso mecanismo para reducir la victimización en general. Las investigaciones muestran que las víctimas de cualquier Delito están en mayor riesgo que quienes no han sido víctimas de volver a ser víctimas del mismo tipo de delito o de otro. Los responsables de desarrollar programas de asistencia a las víctimas deben tener en cuenta que su misión consta de dos partes: restablecer la integridad de la víctima luego de la victimización y servir de guía para reducir el riesgo de victimización.

15. Se informará a las víctimas de la disponibilidad de servicios sanitarios y sociales y demás asistencia pertinente, y se facilitará su acceso a ellos.

A fin de asistir a las víctimas que no solicitan asistencia de inmediato, que no son derivadas de inmediato a los servicios existentes o no se encuentran dentro del grupo que recibe prioridad, se han utilizado diversos métodos de contacto, por ejemplo la distribución de folletos explicando qué tipos de servicios hay disponibles para las víctimas. Otros ejemplos son los estudios de las denuncias policiales por los expertos en crisis quienes seleccionan los casos que deben ser derivados. Los funcionarios del orden derivan las víctimas a los servicios de apoyo. Algunos programas de servicio a las víctimas alientan al personal de seguridad que informen a las víctimas sobre la existencia del programa y les pregunten si tienen alguna objeción a que se informe su nombre al programa para que reciban asistencia y si no hay objeción, se realiza la derivación. Independientemente del método que se utilice, se debe contactar a las víctimas e informarles sobre la existencia de los servicios a la mayor brevedad posible.

16. Se proporcionará al personal de policía, de justicia, de salud, de servicios sociales y demás personal interesado capacitación que lo haga receptivo a las necesidades de las víctimas y directrices que garanticen una ayuda apropiada y rápida.

Varias jurisdicciones han dedicado atención al rol de la policía en el tratamiento de dichas víctimas en vistas de que la policía es el primer punto de contacto que tiene la víctima con el sistema de justicia penal. Uno de los puntos que se enfatizan en los programas de capacitación policial, es que se debe tratar a la víctima como un ser humano, no sólo como una fuente para la obtención de pruebas. Se debe transmitir a la

víctima la certeza de que lo que ocurrió es condenado por la sociedad y que cuenta con el apoyo de la comunidad. El oficial de policía a cargo deberá asegurar a la víctima de que ahora se encuentra seguro/a, que el oficial lamenta lo que le ocurrió y, cuando corresponda, que el incidente no se produjo por su culpa.

Además de capacitación en intervención en el lugar del incidente en casos de crisis y en la forma de garantizar la asistencia médica de emergencia, se está capacitando a la policía para proporcionar a las víctimas información sobre sus derechos y para realizar las derivaciones a los servicios y recursos que posibiliten la asistencia a la víctima. Entre los servicios esenciales se incluye, en forma no taxativa:

- (a) Explicar los procedimientos e investigaciones policiales;
- (b) Proporcionar información a las víctimas sobre cómo proteger las pruebas;
- (c) Acompañar a las víctimas a los servicios médicos de emergencia cuando resulte necesario;
- (d) Ofrecer información a las víctimas del Delito sobre sus derechos, así como sobre la existencia de programas de resarcimiento e indemnización a las víctimas del delito;
- (e) Realizar las derivaciones de inmediato (verbalmente o por escrito) a los servicios de intervención en casos de crisis y a los organismos de la comunidad que ofrecen servicios de emergencia a las víctimas, así como información sobre ayuda financiera;
- (f) Proporcionar confirmación de que se ha establecido contacto personal con la víctima en forma telefónica o en persona dentro de las 24-48 horas de la respuesta inicial para determinar si ha procurado y/o recibido ayuda;
- (g) Garantizar que la propiedad de la víctimas se encuentre segura de modo de no poner en riesgo la seguridad personal como resultado del incidente;
- (h) Poner en práctica procedimientos para garantizar que por lo menos las víctimas de crímenes violentos reciban información periódicamente sobre el estado y cierre de las investigaciones;
- (i) Contactarse con un profesional de servicios a las víctimas para proporcionar asistencia en el lugar del incidente cuando resulte necesario;
- (j) Crear y aplicar estrictos protocolos y procedimientos de restitución de la propiedad (en coordinación con las fiscalías y tribunales).

Algunas jurisdicciones han elaborado protocolos que especifican de qué manera los distintos profesionales pueden equilibrar sus otras responsabilidades con la necesidad de brindar respuesta a las víctimas. Además, un creciente número de organismos gubernamentales y organizaciones profesionales están colaborando en el desarrollo de planes de estudio centrados en la respuesta inicial a las víctimas y a brindar respuestas a sus necesidades de largo plazo. Diversas organizaciones profesionales han organizado seminarios para fiscales, jueces, personal policial de alto rango, personal de las cárceles y personal responsable de las personas bajo libertad condicional, en los cuales se analizan estos temas y se informa a los participantes sobre los beneficios ofrecidos por los diversos servicios orientados a las víctimas. También se puede recurrir a los sistemas de revisión de pares para crear sensibilidad en las fuerzas policiales.⁵¹

17. Al proporcionar servicios y asistencia a las víctimas, se prestará atención a las que tengan necesidades especiales por la índole de los daños sufridos o debido a factores como los mencionados en el párrafo 3 supra.

Diversas jurisdicciones han creado programas especiales para grupos de víctimas más vulnerables. Entre los ejemplos podemos citar los centros para víctimas de ataques sexuales, hogares para mujeres golpeadas y líneas de consulta para asistir a las víctimas de "crímenes de odio". En algunas jurisdicciones, los organismos y organizaciones que atienden a los ancianos están desarrollando programas especiales para los destinatarios de sus servicios. Las víctimas infantiles requieren no sólo asistencia médica y emocional especial sino también especial atención en su contacto con el sistema de justicia penal. Algunas jurisdicciones han creado unidades especiales para realizar investigaciones policiales y para llevar este tipo de casos a la justicia y permiten presentar testimonios grabados en video o el uso de un circuito cerrado de televisión para la presentación de testimonios de menores en los tribunales.

Otras jurisdicciones han creado centros de defensa de los niños, donde se dispone de numerosos servicios para las víctimas en un sitio.

⁵¹ En Utrecht, Holanda, se ha creado un sistema de revisión de pares en el cual, una vez que la víctima ha sido interrogada por un detective policial, un segundo detective le pregunta a la víctima cómo se sintió tratada por el primer detective. Se toman estas respuestas como base para futuros programas de capacitación.

B. Las víctimas del abuso de poder

18. Se entenderá por "víctimas" a las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional, pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos.

En los últimos años los conflictos armados han cobrado numerosas víctimas, en gran medida entre la población civil. Los grupos más afectados han sido las mujeres y niños. Estos conflictos se han manifestado en luchas tribales, étnicas y otros conflictos fratricidas, violaciones masivas, tráfico de mujeres y niños, victimización de inmigrantes, raptos y expulsiones, "limpiezas étnicas", tortura, detenciones y homicidios arbitrarios. La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados estima que al comienzo de 1996, existían aproximadamente 13,2 millones de refugiados, 3,4 millones de personas retornadas, 4,6 millones de personas desplazadas internamente y 4,8 millones de víctimas de conflictos armados, la mayoría de ellos mujeres y niños.

Muchas jurisdicciones han revisado su legislación y sus prácticas con miras a mejorar la situación de la víctimas de violaciones a las normas internacionalmente reconocidas sobre derechos humanos, incluyendo normas de legislación internacional para la protección de la vida, la libertad, la seguridad personal y el bienestar de individuos y grupos, según el texto del artículo 38 del Estatuto de la Corte Internacional de Justicia.

Algunas jurisdicciones han procurado proporcionar asistencia a las víctimas de violaciones de los siguientes instrumentos, entre otros:

La Declaración Universal de Derechos Humanos⁵²
El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos⁵³

⁵² Resolución de la Asamblea General 217 A (III) del 10 de diciembre de 1948

⁵³ Resolución de la Asamblea General 2200 A (XXI), anexo, del 16 de diciembre de 1966.

El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales⁵³

La Convención para la Prevención y Castigo del Genocidio⁵⁴

La Convención sobre los Derechos del Niño⁵⁵

La Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer⁵⁶

La Declaración sobre la eliminación de la Violencia contra la Mujer⁵⁷

Convención Internacional sobre la Represión y el Castigo del Delito de Apartheid⁵⁸

Las convenciones sobre esclavitud y prácticas conexas

Las Reglas Mínimas para el Tratamiento de los Reclusos

La Declaración sobre la Protección de todas las Personas contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes⁵⁹

El Código de Conducta para Funcionarios Encargados de

Hacer Cumplir la Ley

Los Principios de Ética médica aplicables a la función del personal de salud, especialmente los médicos, en la protección de personas presas y detenidas, contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes

Las Convenciones sobre la Captura de Diplomáticos y la Toma de Rehenes

Instrumentos Relevantes sobre crímenes de Lesa Humanidad, Crímenes contra la Paz y Crímenes de Guerra

Cuando estas jurisdicciones han sancionado legislación que criminaliza las conductas tipificadas por las Convenciones o Instrumentos que anteceden, corresponde aplicar la Parte A de la Declaración.

19. Los estados considerarán la posibilidad de incorporar a la legislación nacional normas que proscriban los abusos de poder y proporcionen remedios a las víctimas de esos abusos. En particular, esos remedios incluirán el resarcimiento y la

⁵⁴ Resolución de la Asamblea General 44/25, Anexo, del 20 de noviembre de 1989.

⁵⁵ Resolución de la Asamblea General 34/180, Anexo, del 18 de diciembre de 1979.

⁵⁶ Resolución de la Asamblea General 48/104 del 20 de diciembre de 1993.

⁵⁸ Resolución de la Asamblea General 3068 (XXVIII), Anexo, del 30 de noviembre de 1973.

⁵⁹ Resolución de la Asamblea General 3452 (XXX), Anexo, del 9 de diciembre de 1975.

indemnización, así como la asistencia y el apoyo materiales, médicos, psicológicos y sociales necesarios.

La Parte A de la Declaración exige una garantía de que las víctimas del abuso de poder gocen de los mismos derechos que los que se confieren a las víctimas de crímenes, en particular los derechos relativos al acceso a la justicia, al tratamiento justo, el resarcimiento, la indemnización y la asistencia. Muchas jurisdicciones han promulgado legislación criminalizando o proscribiendo las violaciones a las normas internacionalmente reconocidas sobre los derechos humanos y las leyes humanitarias o han sancionado legislación garantizando estos derechos a las víctimas del abuso de poder.

Existe una mayor tendencia hacia la reparación para las víctimas colectivas. Algunas jurisdicciones han introducido el recurso de acciones grupales o de clase. Entre otros ejemplos podemos citar las jurisdicciones que han introducido esquemas de reparación para las víctimas de genocidios y otras graves violaciones masivas de los derechos humanos.⁶⁰ En otros países la indemnización, aún cuando haya sido sólo simbólica, ha sido parte de los esfuerzos para esclarecer la verdad y garantizar la justicia como base para la reconciliación nacional.⁶¹

La condición de víctimas en países que están sufriendo profundos cambios sociales, económicos y políticos, incluyendo los países destruidos por la guerra, es particularmente compleja y precaria y será necesario contar con programas especializados en dichos países para proporcionar asistencia efectiva y oportuna.

Varias jurisdicciones ofrecen indemnizaciones a personas que se han visto ilegítimamente privadas de su libertad o a las víctimas de la administración errónea de la justicia.

⁶⁰ Entre los ejemplos se incluyen los planes para las víctimas de la Alemania Nazi en Austria, Alemania y Hungría; el plan de indemnización de los Estados Unidos a los Japoneses-Norteamericanos internados durante la Segunda Guerra Mundial; la indemnización en Canadá a los aborígenes desposeídos de sus tierras; la indemnización en Ruanda a las víctimas del genocidio; la indemnización en Brasil a los parientes de las personas "desaparecidas" y víctimas de torturas; y la reparación mediante un fondo especial creado en Japón para las mujeres en países como Indonesia, Corea y Filipinas que se vieron forzadas a la prostitución durante la Segunda Guerra Mundial.

⁶¹ Por ejemplo, en Argentina, Chile, El Salvador y Sudáfrica.

Numerosas jurisdicciones han ratificado los tratados internacionales sobre derechos humanos, las normas y principios de las convenciones de derecho penal que materializan la protección de los derechos humanos tanto individuales como colectivos y los incorporan a la legislación nacional y a la gestión del estado.

Además, muchas jurisdicciones han tratado de garantizar que se apliquen medidas legales o disciplinarias contra las personas que no cumplen con la legislación o con las regulaciones sobre el arresto, los allanamientos, los interrogatorios y la detención.

A fin de proporcionar asistencia y apoyo médico, psicológico y social, diversos organismos nacionales y de las Naciones Unidas, así como las organizaciones intergubernamentales y no gubernamentales, han desarrollado programas apropiados para prestar dichos servicios.

20. Los estados considerarán la posibilidad de negociar tratados internacionales multilaterales relativos a las víctimas, definidas en el párrafo 18.

Diversas convenciones establecen mecanismos para monitorear el cumplimiento con estos instrumentos. Entre los ejemplos se incluyen el Comité de los Derechos del Niño, el Comité contra la Tortura y el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer. Se deberá alentar a estos Comités a prestar mayor atención a prevenir la victimización y a proporcionar asistencia a las víctimas.

Las cortes regionales de derechos humanos de Europa y América Latina han tratado casos sobre problemas de las víctimas. La Corte Europea y la Comisión de Derechos Humanos han decidido casos de maltrato de prisioneros con un fallo que marcó un hito, la Corte Interamericana de Derechos Humanos reconoció daños a los familiares supervivientes de personas desaparecidas responsabilizando a un gobierno por la violación de sus deberes y de las garantías fundamentales reconocidas por la Convención Interamericana de Derechos Humanos que había sido ratificada por dicho gobierno. La Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos tiene, entre otras, una misión de promoción: recabar información, realizar investigaciones y formular principios, así como colaborar con otras instituciones africanas e internacionales en el fomento del respeto de los derechos fundamentales y en la reducción de la victimización. En su nuevo rol relativo a la

resolución de conflictos, se encarga de la presentación de "comunicaciones sobre negociación" y "comunicaciones sobre demandas" como lo establece la Carta Africana sobre Derechos Humanos y de los Pueblos⁶². Esto incluye presentaciones de las partes que no son estados, tales como individuos u organizaciones no gubernamentales, nacionales o internacionales.

Varias jurisdicciones han creado comisiones o comités nacionales a los que se les ha asignado la responsabilidad de revisar la implementación de algunos de los instrumentos o mecanismos mencionados anteriormente.⁶³ Estas comisiones nacionales o comités deberían prestar especial consideración a los problemas de las víctimas.

21. Los estados revisarán periódicamente la legislación y la práctica vigentes para asegurar su adaptación a las circunstancias cambiantes, promulgarán y aplicarán, en su caso, leyes que prohíban los actos y que constituyan graves abusos de poder político o económico y que fomenten medidas y mecanismos para prevenir esos actos y establecerán derechos y recursos adecuados para las víctimas de tales actos, facilitándoles su ejercicio.

Los estados deben instituir mecanismos de información sobre las víctimas de abuso de poder de acuerdo con las obligaciones emanadas de los tratados o de lo requerido por los organismos de las Naciones Unidas.

Es importante dar debida cuenta del trabajo recientemente completado del Relator Especial sobre el derecho al resarcimiento, indemnización y rehabilitación de las víctimas de graves violaciones de derechos humanos y libertades fundamentales⁶⁴, incluyendo el grado en el cual los principios formulados en este sentido pueden ser incluidos en la legislación nacional. También podría resultar útil clarificar las implicancias de la responsabilidad del estado en la reparación, es decir, qué entidades tienen la obligación de proporcionar reparación y quién tiene derecho a recibirla, incluyendo a los individuos, grupos o comunidades.

⁶² Naciones Unidas, *Serie de Tratados*, vol. 1520, No. 26363.

⁶³ Por ejemplo, en Brasil, Indonesia y México.

⁶⁴ La cuestión de los derechos humanos de todas las personas sometidas a alguna forma de detención o reclusión: nota del Secretario-General. (E/CN.4/1997/104), Anexo.

La revisión periódica de la legislación y de su aplicación contribuirá a profundizar el concepto de abuso de poder más allá de los asuntos incluidos en los tratados sobre derechos humanos. Esto incluye dar debida cuenta del daño causado, por ejemplo, por las prácticas económicas, ambientales y tecnológicas que no se pueden penalizar en algunas jurisdicciones y que sin embargo infligen un considerable daño a nivel colectivo o individual. La víctima puede no tener conciencia del daño, que probablemente se ponga en evidencia en el largo plazo. Es importante contemplar formas de reparación comunitaria en este sentido y medidas específicas de control (ej. el principio "el que contamina paga").

Se habrán de desarrollar mecanismos internacionales de reparación y resarcimiento en los países en los que los canales nacionales resulten insuficientes, incluyendo el derecho de peticionar individual o colectivamente por daños sufridos o inminentes. Según las recomendaciones del Octavo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento de los Delincuentes, se deberá crear un fondo internacional para víctimas a ser utilizado por las víctimas de crímenes transnacionales cuando haya conflictos de jurisdicciones o cuando no se cuente con acceso a los recursos. Se deberá prestar asistencia internacional coordinada para prevenir la victimización y proporcionar reparación a las víctimas como principio fundamental de justicia y responsabilidad, especialmente en las situaciones de reconstrucción post-conflicto y en la de transición hacia la democracia.

Referencias

- Alvazzi del Frate, A., U. Zvekic y J.M. van Dijk, *eds.* Understanding crime: experiences of crime and crime control. Roma, Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia y la Justicia, 1993.
- American Psychiatric Association. Diagnostic and statistical manual of mental disorders (DSM IV). Cuarta Edición. Washington, D.C., American Psychiatric Association, 1994.
- Aniyar de Castro, L. La victimología. Maracaibo, Venezuela, Universidad de Zulia, 1969.
- Arnold, H.R. y Korinek. Victimization; attitudes towards crime and related issues: comparative research results from Hungary. *En*: G. Kaiser, H. Kury, y H-J. Albrecht, *eds.* Victims and criminal justice. Max Planck Institute for Foreign and International Criminal Law, Friburgo, 1991.
- Ballin, Ann (*Chair*). Toward equality in criminal justice: final report, Wellington, Victims Task Force, 1993.
- Bassiouni, M.C., *ed.* International protection of victims. 7 Nouvelles Etudes Penales. Toulouse, Association internationale de droit pénal, Erès, 1988.
- Bassiouni, M.C. *In* C. Joyner, *ed.* Reigning in impunity for international crimes and serious violations of fundamental human rights. Toulouse, International Association of Penal Law, Erès, 1998.
- Ben David, S. y G. Kirchoff, *eds.* International faces of victimology. (1990-1992). Mönchengladbach, WSV Publishing, 1992.
- Beristáin, A. Nueva Criminología desde el derecho penal y la victimología. Valencia, España, Tirant lo Blanch, 1994.
- van Boven, T.C., C. Flinterman, F. Grunfeld y I. Westendorp, *eds.* The right to restitution, compensation and rehabilitation for victims of gross violations of human rights and fundamental freedoms. Número especial N° 12. Netherlands Institute of Human Rights, 1992.
- Chinkin, C. International Tribunal for the former Yugoslavia. *Criminal law reform*, 7 (1): 139-212, 1996.
- Clark, R. Special issue on the International Tribunal for the former Yugoslavia. *Criminal law forum*, 5: 1-2, 1995.
- _____. The United Nations Crime Prevention and Criminal Justice Program: formulation of standards and efforts at their implementation. Filadelfia, University of Pennsylvania Press, 1994.

- Clark R. y M. Sann. The prosecuting of international crimes. New Brunswick, Nueva Jersey, Transaction Publishers, 1996.
- Danieli, Y. As survivors age: an overview. *Journal of geriatric psychiatry*, 30(1): 9-26, 1997.
- Danieli, Y., N. Rodley y L. Weisaeth, eds. International responses to traumatic stress. Nueva York, Baywood Publishing Company, 1996.
- Danieli, Y., ed. International handbook of multigenerational legacies of trauma. Nueva York, Plenum Press, 1988.
- Davidson, J.R.T. y E.B. Foa, eds. Posttraumatic stress disorder: DSM-IV and beyond. Washington, D.C., American Psychiatric Press, 1993.
- van Dijk, J.J.M, P. Mayhew y M. Killias. Experiences of crime across the world. Deventer, Kluwer, 1990.
- van Dijk, J.J.M. y P. Mayhew. Criminal victimization in the industrialized world. La Haya, Ministerio de Justicia, 1992.
- Doerner, William G., y Steven Lab. *Victimology*. Cincinnati, Ohio, Anderson Publishing Co., 1995.
- Elias, Robert. *Victims still: the political manipulation of crime victims*. Newbury Park, California, Sage Publications, 1993.
- Eitinger, L. The concentration camp syndrome and its late sequelae. En J.E. Dimsdale, ed. *Survivors, victims, and perpetrators: essays on the Nazi Holocaust*. Washington, D.C., Hemisphere Publishing Corp., 1980.
- European Forum for Victim Services. *Statement of victims' rights in the process of criminal justice*. Londres, European Forum for Victim Services, 1996.
- _____. *The social rights of victims of crime*. Londres, European Forum for Victim Services, 1998.
- Fattah, Ezzat A. *Towards a critical victimology*. Londres, MacMillan, 1992.
- _____. *Quelques Problèmes posés a la justice pénale par la victimologie*. *Annales internationales de criminologie*, (Paris) 50 Année, p. 336, 1966.
- Figley, C.R. , ed. *Trauma and its wake*. Nueva York, Brunner/Mazel, 1995.
- _____. *Compassion fatigue: coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. Nueva York, Brunner/Mazel Publishers, 1995.
- Foa, E.B., R. Zinbarg y B.O. Rothbaum. Uncontrollability and unpredictability of post-traumatic stress disorder: an animal model. *Psychological Bulletin*, 112: 218-238, 1992.

- Friedman, M.J., D.S. Charney, y A.Y. Deutch. Neurobiological and clinical consequences of stress: from normal adaptation to PTSD. Filadelfia: Lippincott-Raven, 1995.
- Garófalo, R., Indemnización a las victimas del Crimen. Madrid, La España Moderna.
- Gorgenyl, I. Hungarian aspect of victimology. *In* S.P. Singh Makkar y P. Friday, eds. Global perspectives in victimology. Jalandhar, India, ABS Publications, 1993.
- Gulotta, G. La Vittima. Milán, Giuffrè Editore, 1976.
- Guo, Jianan, ed. Criminal victimology. Beijing, Press of Beijing University, 1997.
- Hayner, P. Fifteen Truth Commissions—1974-1994: a comparative study. *Human rights quarterly*, 16: 597, 1994.
- Hentig, Hans von. The criminal and his victims. New Haven, Yale University Press, 1948.
- Herman, J.L. Trauma and recovery. Nueva York: Basic Books, 1992.
- Home Office. Keeping in touch: police-victim communication in two areas. Newburn and Merry.
- Hudson, J. y B. Galway. Restorative justice: international perspectives. Monsey, NY, y Amsterdam, Criminal Justice Press/Kugler Publications, 1996.
- Joutsen, Matti. The role of the victim of crime in European criminal justice systems. Helsinki, Helsinki Institute for Crime Prevention and Control, 1987.
- Kaiser, Gunther y J.M. Jehle, eds. Kriminologische Opferforschung: neue Perspektiven und Erkenntnisse. Heidelberg: Kriminalistik Verlag, 1995.
- Karmen, Andrew. Crime victims: an introduction to victimology. Belmont, Brooks/Cole, 1990.
- Keane, T.M., I. Wolfe, y K.I. Taylor. Post-traumatic stress disorder: evidence for diagnostic validity and methods of psychological assessment. *Journal of clinical psychology*, 43: 32-43, 1987.
- Kessler, R.C., A. Sonnega, E. Bromet, M. Hughes y C.B. Nelson. Posttraumatic stress disorder in the National Comorbidity Survey. *Archives of general psychiatry*, 52: 1048-1060, 1996.
- Kirchoff, G., E. Kosovski, y H.J. Schneider, eds. International debates of victimology. (1993-1994). Mönchengladbach, Alemania, WSV Publishing.
- Krafft-Ebing, R. Rv. Psychopathia sexualis: eine klinisch-forensische Studie. Stuttgart: Verlag v Ferdinand Enke, 1886.

- Kulka, R.A., W.E. Schlenger, J.A. Fairbank, R.L. Hough, B.K. Jordan, C.R. Marmar, y D.S. Weiss. Trauma and the Vietnam War generation. Nueva York, Brunner/Mazel, 1990.
- Kupelian, D., A. S. Kalayjian y A. Kassabian. The Armenian genocide: continuing effects, eight decades after massive trauma. *In* Y. Danieli ed. International handbook of multigenerational legacies of trauma. Nueva York: Plenum Publishing Corporation, 1998.
- Kvashin, V. Victims of crime and the former Soviet criminal justice system. *In* S.P. Singh Makkar y P. Friday eds., Global perspectives in victimology. Jalandhar, India, ABS Publications, 1993.
- Levi, P. Moments of reprieve. Translated by R. Feldman. Nueva York, Summit Books, 1986.
- Levi, P. The Drowned and the saved. Translated by R. Rosenthal. Nueva York, Summit Books, 1988.
- Lifton, R. J. The broken connection. Nueva York, Simon & Schuster, 1979.
- Lima Malvido, Ma. de la Luz. Modelo de atención a víctimas en México. México, Sociedad Mexicana de Criminología, 1995.
- Lurigio, Arthur J., Wesley G. Skogan y Robert C. Davis, eds. Victims of crime: problems, policies and programs. Newbury Park, California, Sage, 1990.
- Mangelsdorff, A.D. Lessons learned and forgotten: the need for prevention and mental health interventions in disaster preparedness. *Journal of Community Psychology*, 13: 239-257, 1985.
- Marchiori, H., de la Rúa Bouvier y Fortete Girola, eds. Victimología. Córdoba, Argentina, Centro de Asistencia a la Víctima del Crimen. Gobierno de la Provincia de Córdoba, 1997.
- Marchiori, H. La Víctima del Crimen. Córdoba, Argentina, Marcor Lerner Editora, 1990.
- Marsella, A.J., M.J. Friedman, E. Gerrity y R.M. Scurfield, eds. Ethnocultural aspects of post-traumatic stress disorders: issues, research and applications. Washington, D.C., American Psychological Association, 1996.
- McLaughlin, K. et al. National bias crime training for law enforcement and victim assistance personnel. Newton, Massachusetts, Educational Development Center/Massachusetts Criminal Justice Training Council, 1994.
- Melup, Irene. Implementation of the conclusions and recommendations of the Seventh United Nations Congress on the Prevention of Crime and the Treatment of Offenders: measures taken to implement the

- Declaration of Basic Principles of Justice for Victims of Crime and Abuse of Power. *International review of victimology*, 2: 29-59, 1991.
- Mendelsohn, B. La victimologie. *Revue française de psychoanalyse*, Janvier-Fevrier, p. 66, 1958.
- National Association of Victim Support Services. Supporting families of murder victims. Nauss, England, 1991.
- United States Department of Justice, National Judicial College. Statement of recommended judicial practices adopted by the National Conference of the Judiciary on the Rights of Victims of Crime. Washington, D.C., National Institute of Justice, Department of Justice, 1983.
- National Organization for Victim Assistance. Frontiers and fundamentals. Washington, D.C., National Organization for Victim Assistance, 1993.
- _____. The community crisis response training manual. Washington, D.C., National Organization for Victim Assistance, 1997.
- National Victim Assistance Academy. National Victim Assistance Academy text. (Developed with funding from the Office for Victims of Crime, U.S. Department of Justice, Washington, D.C.) Alexandria, Virginia, 1997.
- National Victim Center. Focus on the future: a prosecutor's guide to victim assistance. Washington, D.C., U.S. Department of Justice, Office for Victims of Crime, 1994.
- Neuman, E. Las víctimas del sistema penal. Córdoba, Argentina, Editora Córdoba, 1994.
- Nsereko, D. Compensation of victims of crime in Botswana. *Journal of African law*, pp. 157-171, 1989.
- _____. Victims of abuse of power, with special reference to Africa. *University of British Columbia law review*, 28: 171-192, 1994.
- _____. Victims of crime and their rights. In T.N. Mushanga, Criminology in Africa. Roma, Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia y la Justicia, 1992.
- United States Department of Justice, Office for Victims of Crime, International crime victim compensation program directory. Washington, D.C., Department of Justice, 1997.
- United States of America. President's Task Force on Victims of Crime final report. Washington, D.C., United States Government Printing Office, 1982.
- Redress. Promoting the right to reparation for survivors of torture: what role for a permanent International Criminal Court. Londres, Londres, 1997.

- Roberts, Albert R. Helping crime victims. Newbury Park, California, Sage Publications, 1991.
- Rock, Paul. Helping victims of crime. Oxford, Clarendon Press, 1990.
- _____. ed. Victimology. Aldershot, Dartmouth, 1994.
- Rodriguez, M.L. Victimología. Estudio de la víctima México, Editorial Porrúa, 1998.
- Shapland, J., J. Willmore, y P. Duff. Victims in the criminal justice system. Aldershot: Gower, 1985.
- Solomon S. y E. Prager. Elderly Israeli Holocaust survivors during the Gulf War: a study of psychological distress. *American Journal of Psychiatry*, 149: 1707-1710, 1992.
- Society for Traumatic Stress Studies. The initial report of the Presidential Task Force on Curriculum, Education and Training of the Society for Traumatic Stress Studies. Chicago, Society for Traumatic Stress Studies, 1989.
- Summner, C. Victim participation in the criminal justice system. *Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 20(4): 195-217, 1987.
- Symonds, M. The "second injury" to victims. *Evaluation and Change* (Special issue), pp. 36-38, 1980.
- Trimble, M.D. Post-traumatic stress disorder: history of a concept. In C.R. Figley, ed. Trauma and its wake: the study and treatment of post-traumatic stress disorder. Nueva York, Brunner/Mazel, 1985.
- Tang, Xiaotian. Penal victimology. Beijing, Press of the China University of Political Science and Law, 1992.
- Tomz, J.E. y D. McGillis. Serving crime victims and witnesses. 2nd edition. Washington, D.C., United States Department of Justice, National Institute of Justice, 1997.
- United Nations. United Nations standards and norms in the field of crime prevention and criminal justice: report of the Secretary-General, 1996. (E/CN.15/1996/16)
- United Nations. Strategies for confronting domestic violence: a resource manual, Nueva York, O. N. U., 1993. (ST/CSDHA/20)
- United Nations Alliance of NGOs on Crime Prevention and Criminal Justice. Restorative justice: an annotated bibliography. 1996.
- Viano, E. Crime and its victims. Nueva York, Hemisphere, 1989.
- Victim Assistance Legal Organization. National Victim Assistance Academy curriculum. Washington D.C., Office for Victims of Crime, United States Department of Justice, 1996.
- Victim Support. New Zealand Police: victim support training manual. 1991.

- Waller, I. Justice even for the crime victim: implementing international standards. *International review of victimology*, 6(1): 89-108, 1989.
- _____. International standards, national trail blazing, and the next steps. In M. Maguire y J. Pointing, eds. *Victims of crime: A new deal?* Filadelfia, Open University Press, 1988.
- Weisaeth, L. y I. Lind. A follow-up study of a tortured Norwegian ship's crew. In J.E. Lundeberg, U. Otto y B. Rybeck eds. *Wartime medical services, proceedings of the 2nd international conference*. Estocolmo, Swedish Defense Research Institute (FOA), pp. 397-412, 1990.
- Wemmers, J. *Victims in the criminal justice system*. Amsterdam, Kugler Publications, 1996.
- Wheeler, E.D. y S.A. Baron. *Violence in our schools, hospitals, and public places: a prevention and management guide*. Ventura, California, Pathfinder Publishing of California, 1994.
- World Council of Churches (Consejo Mundial de Iglesias). *Impunity: an ethical perspective*. Ginebra, Consejo Mundial de Iglesias, 1996.
- World Health Organization (Organización Mundial de la Salud). *The community health worker*. Ginebra, WHO, 1990.
- _____. *Psychological consequences of disasters—prevention and management* Ginebra, WHO, 1992. (WHO/MNH/PSF/91.3 Rev.1)
- _____. *Manual for the mental health of refugees and of others in emergency situations*. Ginebra, WHO (in press).
- _____. *The ICD classification of mental and behavioral disorders—clinical descriptions and diagnostic guidelines*. Ginebra, WHO, 1993.
- Yanay, U. Victims of terrorism: Is it a non-issue? *Journal of sociology and social welfare*, 20(2) June 1993. June.
- Yehuda, R., V. Kahana, K. Binder-Brynes, S. Southwick, S. Zelman, J.W. Mason y E.L. Giller. Low urinary Cortisol excretion in Holocaust survivors with post traumatic stress disorder, *American journal of psychiatry*, 152(7): 982-986, 1995.
- Zhao, Ke, ed. *Criminal victimology*. Beijing, Press of the China University of Mineralogy, 1992.
- Zvekcic, U. y A. Alvazzi del Frate. *Criminal victimization in the developing world*. Roma: Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia y la Justicia, 1995.