

Víctimas del crimen: Haciendo justicia para su apoyo y protección

Irvin Waller
Profesor de Criminología, Universidad de Ottawa
wallerirvin@msn.com

© Irvin Waller

La justicia es ciega para las víctimas del crimen

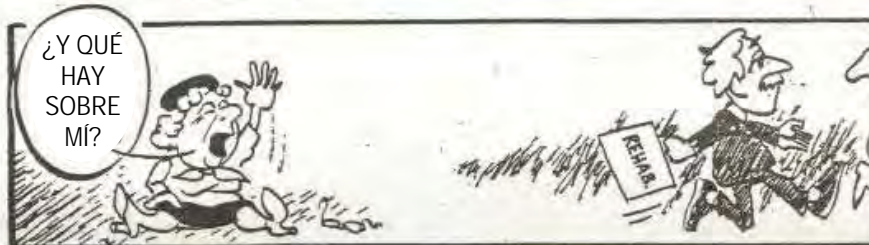
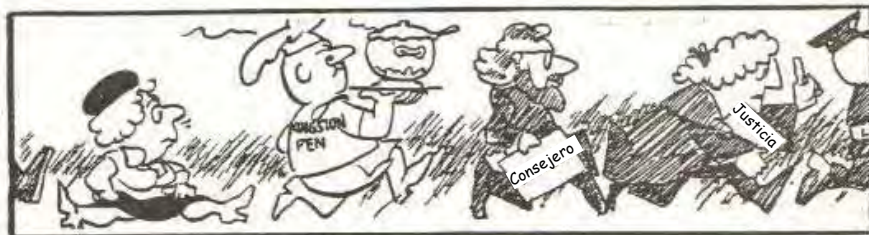
Estimado Señor Presidente ...

Encontramos que la percepción que compartió cuando nos asignó a nuestro cargo es, desafortunadamente, cierta. Las inocentes víctimas del crimen han sido pasadas por alto, sus peticiones de justicia han quedado desatendidas y sus heridas, personales, emocionales y financieras, no fueron escuchadas. (Destacamento del Presidente de los Estados Unidos, 1982, ii)



Las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad ...

- Permitiendo que sus opiniones y preocupaciones sean presentadas y examinadas en las etapas adecuadas de las actuaciones siempre que estén en juego sus intereses personales...
- Los delincuentes y los terceros responsables de su conducta, resarcirán de manera justa, cuando proceda, a las víctimas ...
- Los estados procurarán indemnizar financieramente a las víctimas de delitos que hayan sufrido importantes lesiones corporales o menoscabo de su salud física o mental ...
- Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria ...
- 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 ... (Todos los gobiernos en la Asamblea General de las Naciones Unidas, Declaración sobre los Principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso del poder, 1985)



¿Y QUÉ
HAY
SOBRE
MÍ?

Acerca del autor

El Manual fue elaborado por Irvin Waller, Profesor de Criminología, Universidad de Ottawa, Canadá.

Él es presidente del Comité de Enlace de la ONU, de la Sociedad Mundial de Victimología, miembro del Consejo de la Oficina Internacional para los Derechos de los Niños y miembro del Comité Consultivo sobre Justicia Juvenil, Defensa Internacional de los Niños.

Ha sido Presidente de la Sociedad Mundial de Victimología. Fue miembro de la Comisión Nacional de Justicia penal en los EE.UU. (1996) y del destacamento gubernamental de Sudáfrica para promover la seguridad (1997). Fue el primer director ejecutivo del Centro Internacional para la Prevención del Delito en Montreal en la década de los noventa; ha recibido premios internacionales de los EE.UU. y Bélgica por su trabajo sobre la prevención del delito y por la Declaración de Justicia para las Víctimas, adoptada por la Asamblea General de la ONU en 1985 y fue el funcionario senior canadiense responsable de la investigación cuando se abolió la pena de muerte en 1976.

Aconseja a gobiernos de todo el mundo sobre políticas responsables sobre el crimen. Es un orador público y actualmente escribe un libro para ayudar a quienes toman decisiones y al público a crear políticas que se enfrenten a hechos científicos, realidades fiscales y normas internacionales sobre el crimen interpersonal.

I LA RAZÓN DE ESTE MANUAL.....	9
Origen de la justicia para las víctimas de un crimen	9
II ¿CUÁL ES EL IMPACTO DEL CRIMEN EN LAS VÍCTIMAS?.....	13
Uno de cada cuatro ciudadanos es víctima de un crimen común cada año	13
Muchas víctimas sufren de victimización repetida.....	16
Las víctimas sufren pérdidas, lesiones y traumas equivalente a miles de millones de dólares	17
Las víctimas necesitan más de la policía, de la justicia penal y de los servicios sociales	19
III ¿CÓMO DEBERÍAN SER TRATADAS LAS VÍCTIMAS? - ESTÁNDARES INTERNACIONALES.....	23
La Declaración de la ONU establece estándares como servicios, indemnización, información y reputación.....	23
La ONU solicitó la implementación de estándares y la prevención y ahora ofrece herramientas para ello.....	23
El Tribunal Internacional Criminal permite el apoyo, la protección, la indemnización y la participación.....	25
El Consejo de Europa y la Unión Europea solicitan.....	26
Los gobiernos de la ONU acuerdan dar prioridad a la prevención de la victimización	28
La ONU busca el desarrollo y uso de la justicia restaurativa	30
IV EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS.....	32
La política del gobierno presente en las víctimas del crimen	32
Servicios para las víctimas y testigos.....	35
Servicios para niños y mujeres	37
La policía respeta a las víctimas	39
Justicia restaurativa e indemnización.....	43
Compensación del Estado	45
Derechos de las víctimas.....	46
Prevención de la victimización	47
V PASOS CRÍTICOS PARA MEJORAR LA PROTECCIÓN EN UN PAÍS	49
Fase 1 – Inicio del proceso con proyectos de exploración, conferencias y encuestas	50
Fase 2 – Multiplicación del apoyo a las víctimas con servicios nacionales y un centro de policía.....	51
Fase 3 – Consolidación y difusión a la policía, tribunales y correcciones	52
Referencias.....	55
Sitios Web	58
Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder	59

Decisión marco del consejo europeo sobre la posición de las víctimas 61

I LA RAZÓN DE ESTE MANUAL

Las políticas para reducir el crimen, aunque se basan en lo que es efectivo, jamás lo eliminarán por completo y por ello, siempre será necesario ayudar a las víctimas a recuperarse de sus pérdidas, de su trauma y asegurar el respeto por sus intereses de parte de quienes hacen cumplir la ley y de los profesionales en la justicia penal.

Los servicios de justicia deben operar incluso para las víctimas. El apoyo, el resarcimiento y la información deben estar disponibles para las víctimas. Cada vez más, las comisiones especializadas e incluso los legisladores reconocen lo que debe hacerse, pero se necesita mucho más para pasar de esta simple retórica a la acción.

La mayoría de las constituciones nacionales garantizan los derechos humanos fundamentales para los sospechosos y criminales convictos. Los ciudadanos sospechosos de haber cometido un crimen no pueden ser privados de su libertad por parte del gobierno sin ser aconsejados y defendidos por un abogado frente a un tribunal independiente.

Aún así, hay derechos obvios para una persona víctima de un crimen que no están garantizados, como el derecho a:

- una protección razonable de actos criminales;
- resarcimiento por el dolor, pérdida y lesión causados durante el crimen;
- dignidad, respeto y un trato justo de parte de la policía, los tribunales y las autoridades correccionales (CCSD, 1981).

Origen de la justicia para las víctimas de un crimen

En la década de los sesenta, Marjory Fry fue una de las diversas personalidades que enfocó su atención en la necesidad de tratar mejor a las víctimas del crimen. Como ministro de Inglaterra y en el extranjero, buscó la aprobación del gobierno para establecer formas para compensar a las víctimas del crimen, argumentando que deberían tener por lo menos lo mismo que las víctimas de accidentes automovilísticos o laborales.

Como resultado, Nueva Zelanda inició con el primer programa estatal de compensaciones para las víctimas de crímenes violentos en 1963. En 1964, Inglaterra introdujo su programa y gradualmente los Estados Unidos y Australia, las provincias de Canadá y muchos otros países occidentales introdujeron los programas de compensación.

Estos programas eran modestos, lo cual era razonable para su tiempo. Quienes elaboran las políticas no sabían cuántas víctimas se presentarían o qué fondos necesitarían pagar. Por ejemplo, las víctimas eran sólo elegibles si habían experimentado violencia y eran merecedoras, mientras que los montos que se pagaban eran limitados.

En la década de los setenta, los movimientos sociales comenzaron a prestar más atención a las víctimas del crimen.

- El movimiento feminista luchó por el establecimiento de centros de crisis por violación y casas de transición para mujeres maltratadas como parte de su lucha contra la sexualidad coerciva, la violencia contra las mujeres y el ser ignoradas a pesar del dolor que se les había ocasionado.
- Los funcionarios que vigilan a las personas que están en libertad condicional, los criminólogos y otros profesionales buscaron alternativas para el encarcelamiento, que parecían innecesariamente dañinas para los criminales y no beneficiosas para el público. Promovieron la restitución como una forma de mantener la reconciliación entre la víctima y el criminal responsable como un proceso para considerar los intereses tanto de las víctimas como de los criminales.

- Los abogados buscaban incrementar el número de víctimas y testigos que pudieran testificar en los tribunales y así buscaban ayudar a las víctimas en su proceso ante el tribunal.
- Las encuestas sobre víctimas comenzaron a cuantificar la proporción de ciudadanos que eran víctimas cada año, la medida de sus pérdidas y las razones para informar o no a la policía de los crímenes.

En Francia, un procedimiento poco utilizado llamado *partie civile* cobró vida a través de la disposición de ayuda financiera del estado para abogados que representarían a víctimas indigentes en búsqueda de una indemnización o protección de sus intereses en el caso. Esto significa que las víctimas no sólo son representadas por abogados en los tribunales criminales de Francia, sino que reciben una indemnización en muchos casos antes de que se dicte o imponga cualquier sentencia.

En la década de los ochenta, la recientemente establecida Organización Nacional de Asistencia a las Víctimas (NOVA) en los EE.UU. y la Asociación Nacional de Esquemas de Apoyo a las Víctimas (NAVSS) en Inglaterra ganaron terreno en sus esfuerzos por multiplicar los servicios de apoyo a las víctimas. NOVA también promovió diversos cambios en la legislación para respetar a las víctimas.

En 1982, el Presidente de los EE.UU. designó una comisión para las víctimas del crimen para elaborar un anteproyecto para reforma en los EE.UU. (EE.UU., 1982). Esta comisión actuó como un pararrayos para movilizar la legislación, el financiamiento y los programas que cambiarían un sistema "terriblemente fuera de equilibrio". Buscó cambios en las políticas, prosecución, tribunales y correcciones, así como la movilización de amplios sectores, tales como iglesias, escuelas y la comunidad en general, para ayudar a las víctimas. Realizó 68 recomendaciones e incluyó el borrador para una enmienda constitucional.

En 1982, la Sociedad Mundial de Victimología comenzó sus discusiones con funcionarios de la ONU acerca de una declaración internacional para otorgar derechos a las víctimas. Para 1985, la Asamblea General de la ONU resolvió adoptar e implementar la Declaración sobre los Principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso del poder (ONU, 1985).

Esta Declaración de la ONU es una Carta Magna para las víctimas. Los gobiernos de todo el mundo reconocieron el daño causado en las víctimas. Acordaron las normas fundamentales para dar a las víctimas información, considerar sus puntos de vista en los tribunales criminales cuando sus intereses personales estén en peligro, dar una compensación del criminal y si es necesario una compensación del estado. También acordaron que la policía, los tribunales, las instituciones de cuidado de la salud y las comunidades deberían ser respetuosos y brindar ayuda.

En la década de los noventa, los servicios y los derechos de las víctimas se difundieron aún más dentro de los países líderes. En Inglaterra se proclamó la carta de los derechos para las víctimas para establecer normas, el sistema de compensación estatal para las víctimas de la violencia se volvió más eficiente y los tribunales británicos debieron considerar la compensación de los criminales de manera rutinaria (a través de lo que llaman órdenes de compensación).

En los EE.UU., la Ley para las víctimas de un delito utilizó miles de millones de dólares no gravados en servicios y en despertar la conciencia de la Oficina para las Víctimas del Crimen (OVC). Los fondos provinieron de multas a criminales corporativos, en lugar de los impuestos. Esto extendió los programas estatales de compensación en toda la nación y multiplicó los servicios para las víctimas en general y del crimen relacionado con el género.

Para 1998, la ONU había adoptado pasos concretos para implementar la Declaración de las Naciones Unidas al aprobar la Guía para los Elaboradores de Políticas y el Manual sobre Justicia para las Víctimas (ONU, 1999a, 1999b). Éstos se desarrollaron a través del liderazgo internacional de la Oficina para las Víctimas del Crimen del Departamento de Justicia de los EE.UU. y del Ministerio de Justicia de Holanda, con una activa colaboración de la Sociedad Mundial de Victimología.

En el año 2000, la OVC publicó una amplia revisión del progreso obtenido en la implementación de las recomendaciones de la Comisión Presidencial desde 1982 (OVC de EE.UU., 2000). Esta revisión incluyó largas listas de acciones que aún se necesitaban, muchas de las cuales se enfocaron en la protección de las víctimas en políticas de rutina, tribunales penales y acciones correctivas.

A primera vista, estos nuevos programas parecen ser costosos y todo un reto para los países menos avanzados. Sin embargo, mucho se ha alcanzado con sólo pequeñas solicitudes en escasos recursos gubernamentales.

Con algunas excepciones, hasta ahora se ha logrado el progreso a través de la dedicación de algunos gobiernos y de muchos individuos para proteger los intereses de las víctimas en la comunidad y el proceso de justicia.

Este manual

Este manual proporciona a quien elabora las políticas, al abogado y al elector una guía sobre lo que debe hacerse para mejorar los servicios y los derechos de las víctimas. Está dirigido también a organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, a los miembros de los gobiernos y las legislaturas, académicos y a quienes elaboran políticas.

En este capítulo ya hemos visto que las víctimas no pueden ser ignoradas y dejadas en la sombra. Los programas y legislaciones que buscan abrirse camino se están multiplicando y mejorando decenio tras decenio. El reto es cómo hacer justicia para apoyar y proteger a las víctimas en forma universal.

El capítulo 2 extrae lo que se conoce empíricamente acerca de las necesidades de las víctimas y la medida en la cual se les respeta en las publicaciones de la Encuesta Internacional para las Víctimas del Crimen basada en 30,000 entrevistas o más, realizadas cada 3 ó 4 años.

El capítulo 3 describe, en general, los principales instrumentos internacionales que establecen las normas sobre cómo debería ayudarse, respetarse y protegerse a las víctimas, incluyendo las decisiones de las Naciones Unidas, la Unión Europea y recientemente el Estatuto sobre el Tribunal Internacional Criminal.

El capítulo 4 resalta las buenas o prometedoras prácticas seleccionadas que ilustran algunos servicios que han prestado en la comunidad, la policía, los tribunales, y cómo los gobiernos nacionales han multiplicado la disponibilidad y la calidad de estos servicios. Esto incluye a los centros nacionales de responsabilidad, ejemplos de servicios para las víctimas en general, así como categorías especiales, tales como mujeres y niños. Se enfoca en la ayuda de la policía y en

la indemnización, así como en la compensación estatal y los derechos. Introduce estrategias nacionales para evitar el trato injusto.

El capítulo 5 presenta las conclusiones, así como las recomendaciones sobre cómo movilizar las acciones para mejorar los servicios y los derechos para las víctimas del crimen. Se enfoca en los procesos en tres fases que desarrollan y difunden los servicios y derechos de las víctimas. La primera fase comienza lentamente con proyectos piloto, encuestas sobre trato injusto y conferencias. La segunda observa el establecimiento de un centro nacional de políticas y la multiplicación de servicios para las víctimas. La tercera se enfoca en la consolidación y particularmente la tendencia del apoyo y protección de las víctimas en el trabajo diario de la policía, los abogados y los jueces.

Los apéndices incluyen la Declaración de la ONU sobre los Principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso del poder, así como la Decisión marco del Consejo Europeo sobre la posición de las víctimas en los procesos penales. También incluyen una bibliografía de los recursos utilizados para este manual en la cual el Manual de la ONU sobre Justicia y la Guía de la ONU para los Elaboradores de Políticas son particularmente importantes. Se incluye una lista de sitios web que proporcionan una rica gama de ejemplos de programas y proyectos que hacen justicia para apoyar y proteger a las víctimas del crimen.

II ¿CUÁL ES EL IMPACTO DEL CRIMEN EN LAS VÍCTIMAS?

Uno de cada cuatro ciudadanos es víctima de un crimen común cada año

En el siglo pasado, las tendencias en el crimen se medían por el número de personas condenadas en los tribunales criminales. Después, las tendencias se medían utilizando el número de crímenes registrado por la policía. En la actualidad, las tendencias en el crimen se miden también por encuestas de la población general para calcular el nivel de victimización.

La información proporcionada por estas encuestas muestra que la victimización es un evento frecuente, que involucra pérdidas, lesiones y traumas. Muestra que los datos de la policía y particularmente de los tribunales subestimaban el nivel de crimen.

Las encuestas sobre crimen calculan el número de ciudadanos adultos en un país o ciudad que son víctimas del crimen cada año. También proporcionan información sobre si las víctimas informan a la policía, si las agencias de apoyo las ayudan y qué actitudes tienen hacia las políticas gubernamentales sobre justicia penal.

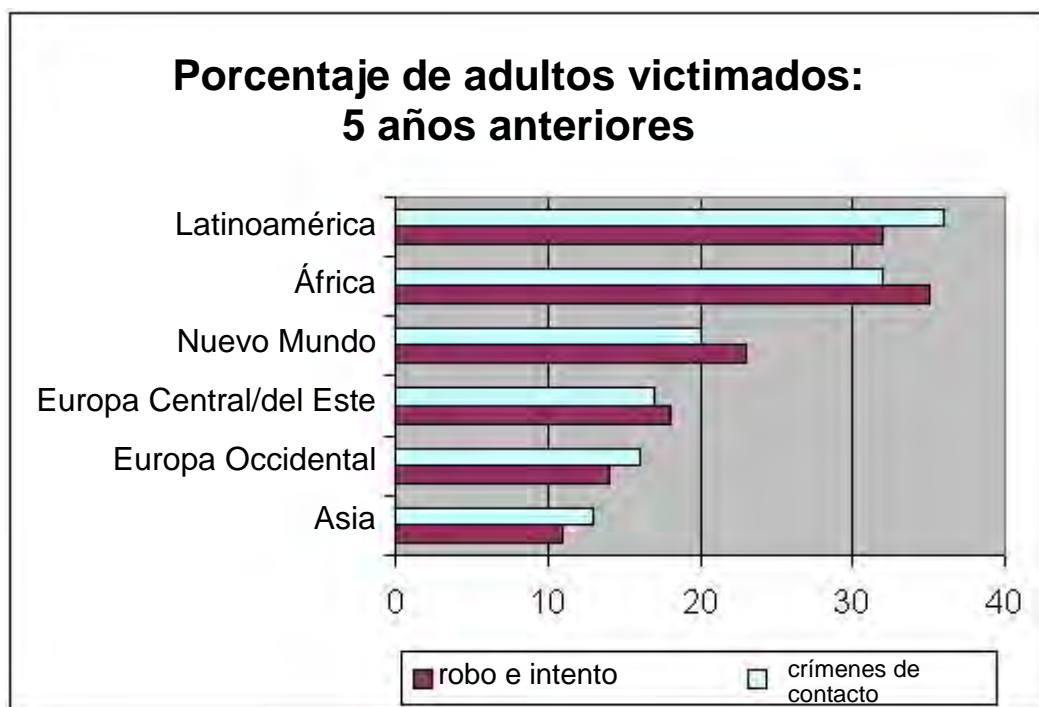
Las encuestas ofrecen una forma útil de comparar el riesgo del crimen entre países y con el paso del tiempo reducen problemas de definición que confunden las comparaciones basadas en códigos nacionales criminales o suposiciones acerca de los métodos de registro de la policía. Los gobiernos, así como la ONU, la Unión Europea y otras entidades, los utilizan cada vez más, con frecuencia con más confianza que los registros criminales de la policía.

Los gobiernos nacionales en Europa Occidental, Norteamérica y Australia han utilizado las encuestas sobre el crimen durante más de treinta años. Los gobiernos en el mundo en vías de desarrollo se dan cuenta que las encuestas nacionales sobre crimen son una manera mucho más rentable de medir el crimen, que el contar con oficiales de policía con demasiado trabajo, mal pagados y algunas veces corruptos para que registren las estadísticas del crimen. Argentina, por ejemplo, ha invertido en diversas encuestas sobre la victimización (Argentina, web).

La encuesta internacional sobre las víctimas del crimen comenzó en 1987 y utiliza un cuestionario estándar. Para 1996, más de 130,000 adultos habían sido entrevistados en 55 países diferentes a través de encuestas que se llevaron a cabo en 1989, 1992 y 1996. Otra encuesta se realizó en el año 2000 en otros 40,000 adultos. En los países en vías de desarrollo y aquéllos en transición, las entrevistas fueron sólo en áreas urbanas y por lo regular personalmente.

Los resultados se han presentado en diversos contextos, incluyendo el material utilizado por la Comisión de Prevención del Delito y la Justicia Penal de la ONU. Para las siguientes cifras, la información fue tomada del *Informe mundial sobre crimen y justicia* de las Naciones Unidas (Newman, 1999). El primer capítulo de este informe presenta la experiencia de las víctimas de crimen y la justicia.

La primera cifra muestra el porcentaje de adultos que informaron ser víctimas de robos o crímenes de contacto. Los crímenes de contacto fueron sobre todo agresiones, pero también incluyeron el acoso sexual, la violencia, amenazas y asaltos. Los datos de países en vías de desarrollo o en transición son sólo para sus principales áreas urbanas.



Para simplificar la presentación, las tasas se agrupan por regiones geográficas y se presentan sólo para dos grupos de delitos. La categoría denominada Nuevo Mundo reúne a EE.UU., Canadá, Australia y Nueva Zelanda. Los datos se presentan por víctimas de crímenes que ocurrieron durante los cinco años previos a la entrevista. Los datos sobre países individuales por crímenes comunes están disponibles en el informe de la ONU y en otras fuentes (Newman, 1999, 283-285; Alvazzi del Frate, 1998; Zvekic, 1998; Encuesta internacional sobre las víctimas del crimen, web).

Las víctimas se ven más afectadas en las grandes ciudades de Latinoamérica y África, donde del 10% al 15% de la población adulta serán víctimas de violencia cada año, una tasa casi 50% más alta que en los países de más afluencia. Los altos niveles de crímenes en propiedades son particularmente perturbadores para los países en vías de desarrollo debido a que hay menos bienes disponibles.

Las cifras muestran las conclusiones de la principal base de datos de que los niveles de victimización criminal son mucho más altos en las ciudades de Latinoamérica y África, los cuales son más altos que en ciudades de Europa y del Nuevo Mundo, que a su vez son más altos que en Asia.

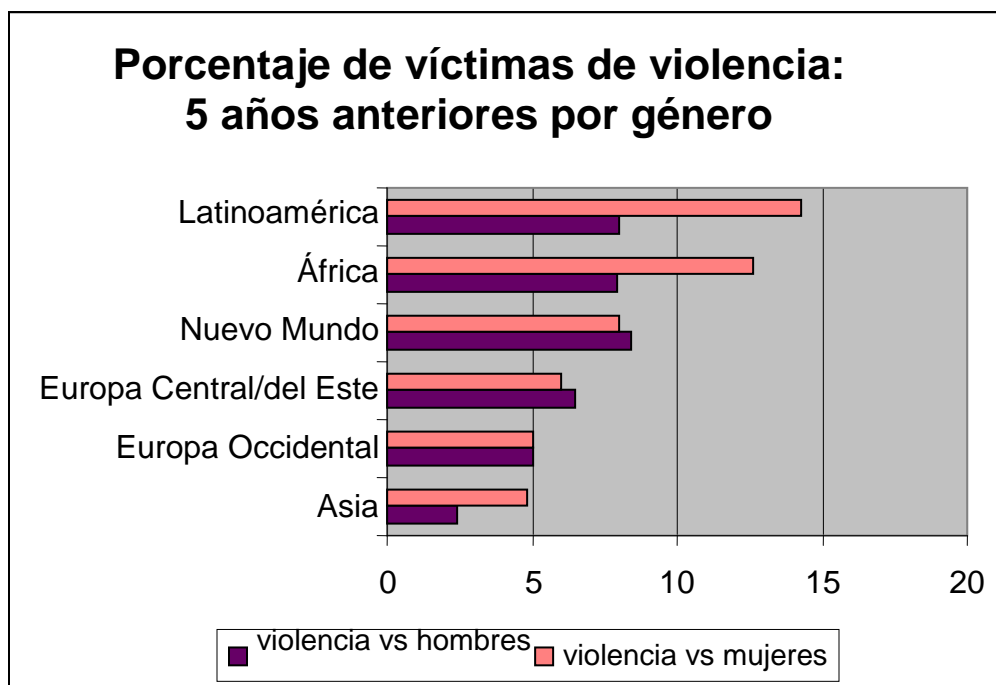
Las tasas también subrayan que la victimización criminal es un caso relativamente común entre el 10% y el 40% de los adultos que son victimados cada cinco años por uno de estos dos grupos de crímenes. Los cálculos de la encuesta internacional sobre las víctimas del crimen más reciente muestran que uno de cada cinco adultos será victimado por un crimen común cada año. Algunos de éstos serán victimados más de una vez (van Kesteren et al., 2000).

La violencia contra las mujeres no es sólo más prevalente que la violencia contra los hombres, sino que también más traumática. Las siguientes cifras muestran una comparación entre las tasas de violencia por género (Newman, 1999, 27). Casi dos veces más mujeres serán víctimas de

violencia en África y en Latinoamérica, que en Europa y en Asia. Muchas más mujeres que hombres serán víctimas de violencia en África, Latinoamérica y Asia.

Otras encuestas muestran que una de cada 33 mujeres informa haber sido golpeada o dañada físicamente o de otra forma dentro de los últimos 12 meses y que una de cada 4 a lo largo de su vida (Centro para la salud..., 1999). Diversos estudios han calculado el número promedio de agresiones contra las mujeres por un compañero hombre adulto cercano, en un año, entre 3 y 7 .

Las encuestas nacionales se realizan en varios países para calcular la cantidad de abuso infantil. En los EE.UU., la National Clearinghouse on Child Abuse calcula la tasa de victimización en 11.8 por cada 1,000 niños (National Clearinghouse..., 2000).



En Canadá, la Encuesta nacional longitudinal sobre niños y jóvenes sigue una muestra de más de 22,000 niños canadienses y por eso ofrece una rica fuente de información acerca de experiencias que predisponen a los niños y a la juventud al crimen. Ya han demostrado que entre los niños canadienses entre los 4 y 11 años, cerca de 1 de cada 7 será un pendenciero y cerca de 1 de cada 20 será victimado. Para las niñas, en el mismo grupo de edad, las cifras son de 1 por cada 11 y 1 por cada 14 (Craig, Peters y Konarski, 1998).

En los EE.UU. y en Holanda, los datos de victimización nacional están disponibles para un periodo de 10 años. Desde 1972, en los EE.UU., 80,000 personas de 12 años y más en 43,000 hogares han sido entrevistadas dos veces al año acerca de su victimización en el crimen en la "Encuesta nacional sobre el crimen (Victimización)".

Desde 1982, en Inglaterra y Gales, más de 60,000 hogares han sido entrevistados cada dos años en la Encuesta británica sobre el crimen (Victimización). Se convirtió en una encuesta anual en el 2001 (Kershaw et al., 2001).

Desde 1975, Canadá ha realizado encuestas esporádicas sobre victimización (Waller y Okihiro, 1978). En la última encuesta, las entrevistas se hicieron en 26,000 adultos de 15 años (Canadá, Estadísticas, 1999).

Estas grandes muestras nacionales confirman las conclusiones generales de las encuestas internacionales sobre las víctimas del crimen más recientes, para las que las muestras son en general sólo del 2000. Sin embargo, las encuestas nacionales muestran que las tasas de informes a la policía son menores y se reducen cada vez más.

En el año 2000, las tasas en las que los hogares se convirtieron en víctimas de crímenes comunes en países de afluencia se encontraron en un rango similar en ambos lados del Atlántico. La encuesta comparativa más reciente, que hace referencia a los casos en 1999, mostró un crimen común por cada 5 adultos en los EE.UU., Canadá, Francia y Holanda, y uno de cada 4 en Inglaterra y Australia (van Kesteren et al. 2000). Los crímenes comunes se limitaron a once delitos, incluyendo allanamientos de morada, robos de autos, ataques, así como crímenes de contacto menos frecuentes como el robo y el asalto sexual.

Por ejemplo:

- Hay un allanamiento de morada por cada 56 adultos en los EE.UU., 36 en Inglaterra, 100 en Francia, 53 en Holanda, 43 en Canadá y 25 en Australia;
- Hay un robo de auto por cada 200 adultos en los EE.UU., 48 en Inglaterra, 59 en Francia, 250 en Holanda, 71 en Canadá y 53 en Australia;
- Hay un asalto por cada 29 adultos en los EE.UU., 16 en Inglaterra, 24 en Francia, 29 en Holanda, 19 en Canadá y 16 en Australia.

Muchas víctimas sufren de victimización repetida

El crimen no se distribuye al azar. De acuerdo con un cálculo reciente, con base en datos de la Encuesta Británica sobre el Crimen, el 44% de todo el crimen se concentra en el 4% de las víctimas (Farrell y Pease, 2001). La siguiente tabla muestra la proporción de víctimas en esta fuente que será víctima de una ofensa similar dentro de un año de ocurrido el evento.

Incidentes sexuales	40-50%
Violencia contra las mujeres	41%
Agresiones y robos	30-40%
Asaltos	24%
Robo de autos	13%

Parte de la victimización repetida se debe a que la víctima vive o está relacionada con el criminal. El maltrato a la esposa tiende a suceder más de una vez a la misma víctima que continúa viviendo con el mismo hombre. Esto también es cierto en cuanto a los incidentes sexuales.

Parte de la victimización repetida en ataques a la propiedad se debe a la ubicación de la víctima o de su residencia. Aquéllos que viven cerca de la concentración de criminales potenciales en residencias que no están protegidas, se encuentran particularmente en riesgo de la victimización repetida.

La victimización es un buen indicador de una victimización posterior, debido a que las situaciones continúan, tales como:

- Una residencia que es atractiva para un ladrón.
- Una ubicación que está cerca de criminales potenciales.
- Personas comprometidas en actividades de rutina que incrementan el riesgo.
- Violencia y otros crímenes que ocurren dentro de las relaciones.

La victimización repetida es desilusionante para las víctimas que informan su experiencia a la policía y el sistema de justicia penal, debido a que no estuvieron protegidos. El ser victimado por segunda ocasión incrementa el trauma psicológico del evento.

Las víctimas sufren pérdidas, lesiones y traumas equivalente a miles de millones de dólares

La Declaración de las Naciones Unidas sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso del poder atrae la atención al hecho de que el crimen no es sólo una violación del código penal, sino que también causa daño a las víctimas, incluyendo pérdida económica, sufrimiento emocional y lesión física o mental.

El Manual de las Naciones Unidas divide el impacto del crimen en las víctimas en:

- El impacto físico y financiero de la victimización.
- La lesión física y el costo social.
- La "victimización secundaria" por parte del sistema de justicia penal y de la sociedad (ONU, 1999b, 4-10).

La pérdida financiera por el crimen es mucho más que la pérdida de un televisor, una bicicleta o bienes personales valiosos, incluso aunque éstos sean lo suficientemente importantes. La víctima incurre en muchas otras pérdidas. Por ejemplo, puede perder tiempo de trabajo. Un estudio del Banco Mundial muestra que uno de cada cinco días perdidos en el trabajo por parte de las mujeres en economías de mercado establecidas se debe a violencia basada en el género (Heise et al., 1994).

El impacto físico también es mayor que la lesión inmediata, debido a que el crimen produce un trauma psicológico que ahora se conoce como desorden de estrés posttraumático. Este desorden se incluyó por primera vez en el manual de estándares de diagnóstico de la Asociación Estadounidense de Psiquiatría en 1980.

Además, las víctimas pueden sufrir cuando ayudan en el proceso de los criminales. Esto se conoce como "victimización secundaria". Por ejemplo, los oficiales de policía, los abogados, los abogados de la defensa y jueces pueden no tratar a las víctimas con respeto. Pueden solicitarles que acudan al tribunal a su conveniencia y la del acusado sin considerar las necesidades de la víctima. Pueden solicitarles que hablen acerca de la victimización sin preocuparse de aliviar el trauma original. Pueden ser agresivos al hacer preguntas en el tribunal que traumatizan sin necesidad a la víctima. Pueden poner su vida en riesgo al solicitarles que testifiquen en casos peligrosos sin brindarles protección o apoyo.

Acumulativamente, el daño a las víctimas y el costo al público son inmensos. En los EE.UU., su costo total se calculó en US \$425 mil millones o el equivalente a casi US \$1,600 por estadounidense al año en 1993, en un artículo de una revista empresarial popular (Business Week, 1993).

Los cálculos nacionales más sofisticados de los costos están disponibles para Inglaterra y Gales, donde el Ministerio del Interior ha publicado un informe bien investigado y analizado que muestra que los costos anuales del crimen fueron de US \$87 mil millones o el equivalente a US\$1,700 por ciudadano en el año 2000 (Brand and Price, 2001, ix).

Éstos incluyeron los costos de:

- "medidas de anticipación" tales como la seguridad privada (cerca del 9%).
- "consecuencias" tales como el impacto en las víctimas de la pérdida y el sufrimiento y el deterioro de la comunidad (cerca del 71%).
- "respuestas", tales como los gastos operativos en la creación de políticas, tribunales y correcciones (cerca del 20%).

Por ejemplo, por un robo residencial promedio en Inglaterra y Gales, han demostrado los siguientes costos (Brand y Price, 2001, 9):

Tabla 1 Costos por un robo residencial promedio en Inglaterra y Gales

Como anticipación	US\$
Medidas de seguridad tales como alarmas	\$481
primas de seguro	\$146
Como consecuencia del crimen	
Propiedad robada y dañada	\$1,211
impacto emocional y físico en las víctimas	\$803
pérdida de producción	\$58
servicios a las víctimas	\$6
servicios de salud	\$0
En respuesta al crimen	
justicia penal y política	\$715
Total	\$3,422

Estas cifras llaman nuestra atención a los costos del crimen para nosotros en la mayoría de sus dimensiones. Si el crimen se redujera, la mayoría de los ahorros directos serían para las víctimas. No obstante, el público podría reducir además sus gastos en medidas de anticipación tales como el seguro y la seguridad privada. Los ahorros en la respuesta al crimen serían sólo si los gobiernos escogieran limitar los gastos en la policía y el número de personas convictas debido a que el crimen se redujera.

En la siguiente tabla utilizamos el trabajo del Ministerio del Interior para mostrar los costos totales de los tipos particulares de delitos. El costo promedio en la tabla varía de US \$788 por un agravio común a US \$1,606,000 por un asesinato, pero acumulativamente el total por agravios

sexuales y robos es entre US \$3-25 y US \$3-5 mil millones, respectivamente. El rango se debe a las variaciones de la proporción de víctimas que informan del delito a la policía.

Tabla 2 Ejemplos del costo del crimen a las víctimas, que muestran el promedio reciente y los costos totales para Inglaterra y Gales

	Costo promedio por evento convertido en US \$	Total de eventos registrados por la policía en un año	Costo anual en millones de dólares de los eventos registrados por la policía	% de eventos informados a la policía en la encuesta de victimización **	Costo aproximado en millones de dólares de los eventos no informados y registrados
Ataque sexual	\$27,740	130,000	\$3,606	14%	\$25,759
Agravio común	\$788	3,200,000	\$2,522	39%	\$6,466
Robo en casa habitación	\$3,422	1,400,000	\$4,791	84%	\$5,703
Robo/atracó	\$6,862	420,000	\$2,882	54%	\$5,337
Homicidio	\$1,606,000	1,100	\$1,767	100%	\$1,767
Robo de vehículos	\$1,299	350,000	\$455	90%	\$505

*(Brand y Price, 2001,viii-ix) **(Ministerio del Interior, 2001, 9) y para ataques sexuales (van Kesteren et al. 2001, 194).

Los gobiernos han acordado hacer mucho más para evitar el crimen al aplicar la base de conocimiento internacional en lo que funciona para planear una efectiva prevención del delito (Oficina de las Naciones Unidas para las Drogas y la Prevención del Delito, 2002). La Comisión de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y Justicia Penal y la Organización Mundial de la Salud han emitido informes mundiales que muestran lo que puede hacerse para reducir la victimización (Newman, 1999; OMS, 2002).

La mejor forma de apoyar y proteger a las víctimas es implementar procedimientos propuestos por estos informes que asegurarían menos víctimas. Además, muchas de las medidas de desarrollo social también ayudan a los jóvenes a terminar la escuela, obtener empleos y convertirse en mejores padres (ICPC, 1999a).

Las víctimas necesitan más de la policía, de la justicia penal y de los servicios sociales

Las víctimas del crimen sólo informan algunas veces de su victimización a la policía. La Tabla 2 anterior mostró las tasas de los crímenes en particular que se informaron a la policía en Inglaterra y Gales.

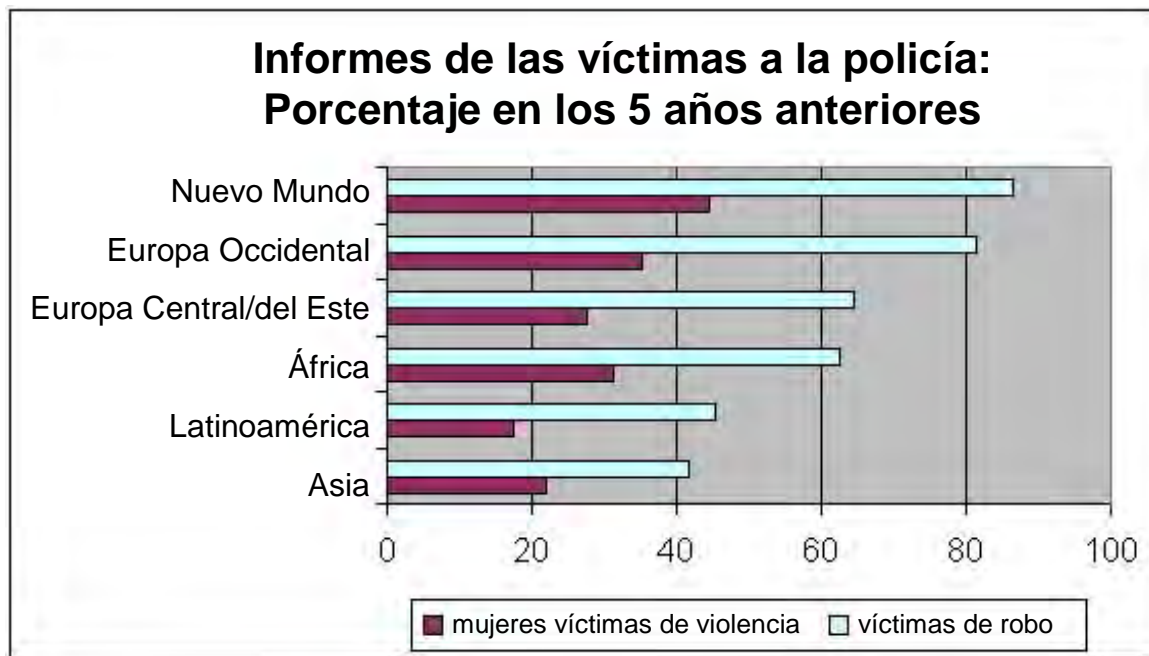
Muchas víctimas no ven a la policía y al sistema de justicia penal como una entidad útil a la cual recurrir después de un crimen. Aquellos que sí se ponen en contacto con la policía desean ver que atrapen al criminal para evitar que sigan atentando o para obtener una indemnización. La ICVS ofrece un análisis más detallado de las razones para informar y no informar.

En Norteamérica y Europa Occidental, cerca de la mitad de las víctimas de delitos comunes llaman a la policía y declaran como sus razones más frecuentes el querer su propiedad de regreso (55%), querer que el criminal sea atrapado (45%) y por deber ciudadano (36%). Aquellos que no informan señalan que el delito no fue lo suficientemente grave (31%), que la policía no podía hacer nada (21%) y que no hará nada (16%) (Van Dijk in Newman, 1999, 35-38).

Las siguientes cifras muestran la proporción estimada de victimizaciones que se informan a la policía por dos delitos muy diferentes en la Encuesta internacional sobre víctimas del delito (ICVS).

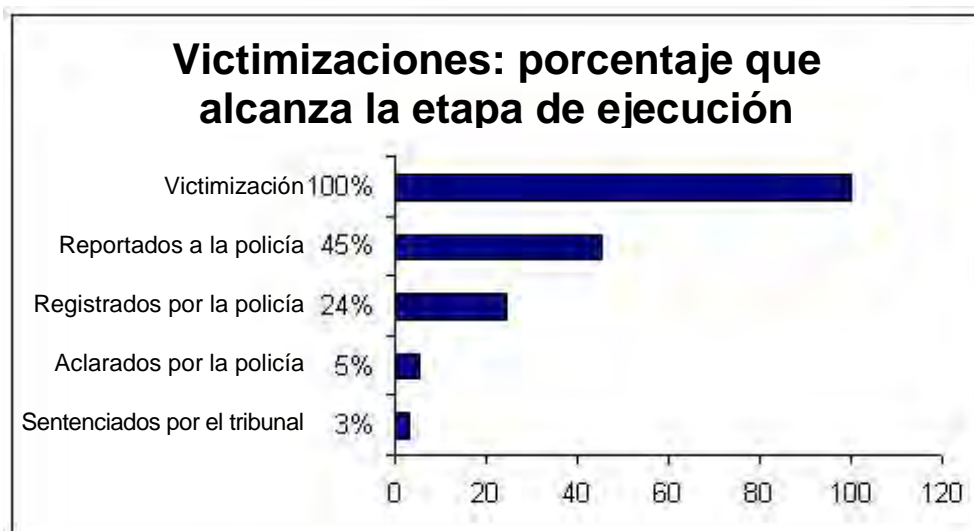
Para un crimen a la propiedad como un robo, casi el 80% del público lo informó a la policía después del crimen, principalmente debido a que la póliza de seguro lo requiere.

En el caso de la violencia contra las mujeres, menos del 50% del público lo informó a la policía después del crimen. Muchas menos mujeres víctimas de violencia informan a la policía que en otros crímenes. Menos de una de cada tres mujeres lo hacen.

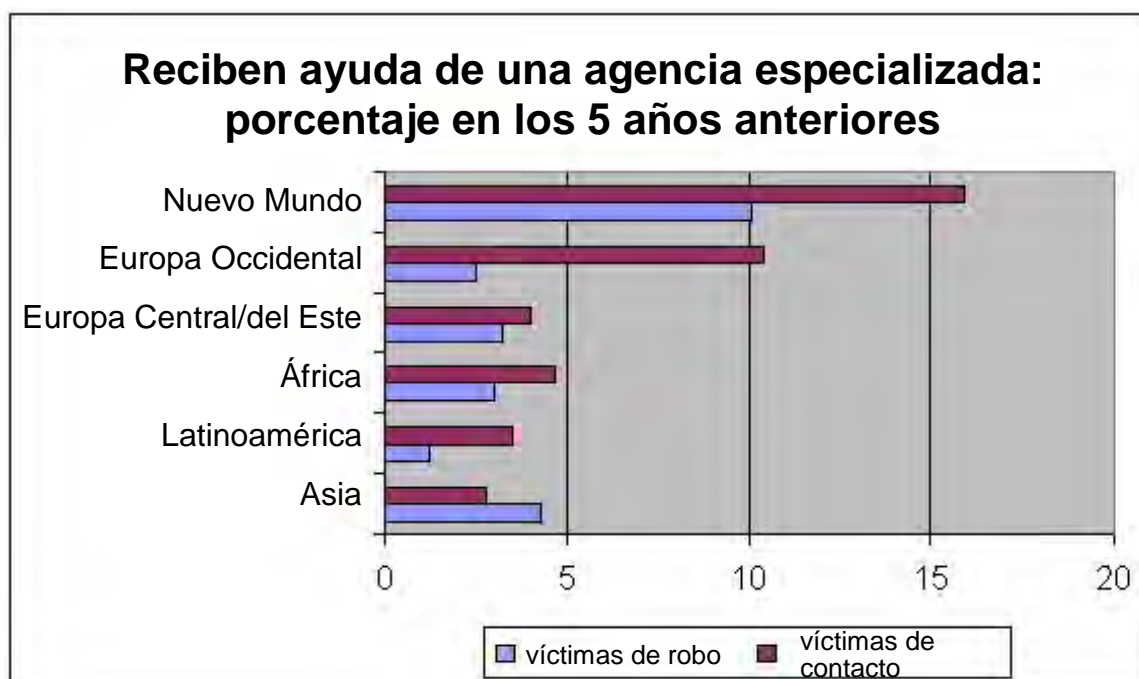


Menos de la mitad de las víctimas que informaron su victimización a la policía quedaron satisfechas con la respuesta. En Europa Occidental y Norteamérica, más del 25% quedaron insatisfechas. Las razones demuestran la falta de interés en la víctima con casi la mitad observando que la policía no hizo lo suficiente. No obstante, las bajas tasas de insatisfacción en Europa Occidental y Norteamérica se rebajan a la menor necesidad de cualquier servicio en esas regiones debido a que muchas víctimas están aseguradas.

Las siguientes cifras se tomaron de una publicación oficial (Ministerio del Interior, 1996), que muestra el impacto acumulativo de las decisiones de las víctimas y la capacidad de la policía para resolver crímenes sobre la proporción de las victimizaciones que llega a los tribunales. De hecho, sólo el 3% de las victimizaciones llega al punto donde el tribunal dicta una sentencia contra un criminal. Para los servicios de apoyo y protección de las víctimas, éstos deben estar disponibles en la comunidad o sólo alcanzarán para una minoría de las víctimas. Sin embargo, las experiencias de la policía y de los tribunales pueden requerir un cuidado especial.



Pocas víctimas reciben alguna clase de apoyo de una agencia especializada después del crimen, aunque esto mejora lentamente. En Norteamérica y en Europa Occidental cerca de una de cada cinco mujeres que ha sido víctima de violencia recibe cierta clase de apoyo en comparación con casi una de cada diez en otros delitos comunes. En el mundo en desarrollo, dichos servicios son rudimentarios, aunque la ICVS muestra que dos de cada tres de las víctimas de los crímenes más graves expresan una necesidad de dicha ayuda.



Las **conclusiones** de este capítulo son que muchos ciudadanos serán víctimas de un crimen cada año, algunos más de una vez. Los costos de esta victimización para las víctimas y la sociedad son inmensos. Hay pocas políticas gubernamentales enfocadas a reducir la victimización.

El impacto de estos delitos en las víctimas va más allá de la pérdida de propiedades o del daño directo del crimen. Puede incluir el desorden de estrés posttraumático y con frecuencia dificultades que experimentan al colaborar con la policía, los abogados y los jueces y otros que algunas veces creen que están allí para garantizar la justicia.

Muchas víctimas no llaman a la policía y aquéllos que lo hacen pueden no recibir mucha ayuda. Existen pocas agencias para ayudar a las víctimas a recuperarse del impacto del crimen. Los servicios para apoyar y proteger a las víctimas deben organizarse para satisfacer las necesidades de las víctimas en la comunidad, así como en las etapas con la policía y los tribunales en los procesos de justicia oficiales.

III ¿CÓMO DEBERÍAN SER TRATADAS LAS VÍCTIMAS? - ESTÁNDARES INTERNACIONALES

La Declaración de la ONU establece estándares como servicios, indemnización, información y reputación

En 1985, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Crimen y del Abuso del Poder (consulte el apéndice). Esta "Carta Magna" para las víctimas es la piedra angular de los esfuerzos de la ONU por reconocer las necesidades y los intereses de las víctimas.

La Declaración define quiénes son las víctimas de un delito. Reconoce que el crimen no es sólo contra el estado, sino que también causa pérdida, lesión y trauma psicológico en sus víctimas inmediatas y sus familiares. Resalta que la policía y el proceso de justicia penal pueden causar un daño adicional a las víctimas y a los testigos.

Para reducir el impacto del crimen y la justicia penal en las víctimas y en sus familiares, propone varias mejoras razonables, pero controladas, de manera que las víctimas:

- Estarán mejor informadas;
- Recibirán servicios de ayuda en su recuperación;
- Recibirán una indemnización por parte del criminal, y en algunos casos del Estado;
- Estarán presentes y serán escuchadas cuando sus intereses se vean afectados;
- Serán tratadas con justicia en el proceso de justicia penal y civil;
- Estarán protegidas de las represalias y la intimidación.

Algunos principios especifican qué agencias deberán mejorar su respuesta. Por ejemplo, se espera que tanto la policía como las agencias sociales respondan mejor a las víctimas en la crisis después de la victimización, así como que les brinden apoyo y respeto en las fases siguientes.

Para las víctimas del abuso de poder, propone disposiciones similares con énfasis en la indemnización.

La ONU solicitó la implementación de estándares y la prevención y ahora ofrece herramientas para ello

La resolución de adoptar la declaración fue acordada por todos los gobiernos del mundo. Esto además identificó acciones específicas necesarias para reducir la victimización e implementar los principios, pero a ella siguió muy poca acción, ya fuera nacional o internacional.

Algunos gobiernos en países tales como Canadá y Australia adoptaron una lista de principios e iniciaron parte de la implementación. Las iniciativas del Consejo de Europa y recientemente de la Unión Europea han fomentado algunas implementaciones de los principios dentro de Europa. El estatuto para el Tribunal Internacional Criminal ofrece un modelo de formas para incluir la declaración en los procedimientos de los tribunales.

En 1999, las Naciones Unidas adoptaron una Guía para los que Elaboran las Políticas sobre la Implementación de la Declaración (ONU, 1999). Ésta fue diseñada por quienes elaboran las políticas de las entidades gubernamentales responsables de la justicia, políticas, bienestar social,

salud y gobierno local. Establece los estándares con los cuales las jurisdicciones pueden valorar sus propias prácticas y evaluar qué cambios se necesitan. Propone maneras innovadoras a través de las cuales pueden financiarse los servicios y programas.

Entre las propuestas que incluye, se encuentran:

- Un comité de alto nivel para hacer propuestas de mejoras basadas en una valoración del margen entre las necesidades de las víctimas, la disposición de servicios y las barreras creadas por el sistema de justicia. El comité deberá reunir a los principales funcionarios de los ministerios del interior, justicia, salud, así como académicos y otros expertos.
- Lineamientos y capacitación para funcionarios en los sectores de policía, justicia y salud.
- Investigación de acción para brindar mejor información.

Además, en 1999, la ONU adoptó el Manual sobre justicia para las víctimas para el uso y aplicación de la Declaración (ONU, 1999), que fue diseñado para las entidades sociales y de justicia penal que entran en contacto con las víctimas. Es una herramienta para implementar los programas de servicio a las víctimas y desarrollar estrategias sensitivas para ellas. Ofrece ejemplos para que las jurisdicciones hagan exámenes y pruebas.

No sólo revisa el impacto de la victimización en las personas, sino que examina tanto el proceso de la creación de servicios para las víctimas, así como una amplia gama de dichos servicios de respuesta a las crisis, defensa, participación en el proceso de justicia, mediación y justicia restaurativa, compensación e indemnización y prevención del delito.

Se enfoca en la función y responsabilidad de los profesionales de primera línea, tales como la policía, abogados, jueces, trabajadores correccionales, escuelas, trabajadores del cuidado de la salud, etc. Ayuda a la sociedad civil a conocer cómo puede participar en la defensa, la creación de políticas y en la reforma de las leyes.

Sugiere formas en las que las organizaciones pueden trabajar internacionalmente, resaltando la importancia de la cooperación técnica, la educación, la capacitación y la investigación.

Estas importantes guías ofrecen un panorama general de los problemas a los que las víctimas se enfrentan en todo el mundo, así como el tipo de soluciones que podrían implementarse para facultar a las víctimas del crimen. Están disponibles en inglés, francés, español y en un número cada vez mayor de otros idiomas (consulte Victimología.nl).

Éstas se han acompañado de la creación del Sitio Web internacional sobre victimología bajo el auspicio de la ONU, la Sociedad Mundial de Victimología y el Ministerio de Justicia de Holanda (victimología.nl, web). El Sitio Web Internacional sobre Victimología se dio a conocer en junio de 1999 e incluye:

- dos bases de datos: Base de datos sobre la investigación de la victimología (investigación de victimología en progreso) y Base de datos para la prevención de la victimización y servicios para las víctimas (en prácticas);
- un documento y una página de publicaciones (incluyendo el Manual y la Guía para quienes Elaboran las Políticas de la ONU);
- vínculos a otros recursos sobre victimología, una página de noticias sobre victimología y un tablero de anuncios.

Contiene una sección completa sobre la Declaración de la ONU y documentos elaborados acerca de su implementación, así como otras secciones similares sobre el trabajo del Consejo de Europa

y la Unión Europea. La sección sobre países individuales incluye ejemplos de las leyes nacionales de más de 50 países, con frecuencia con el texto completo.

El Sitio Web Internacional sobre Victimología es dinámico, de tal manera que regularmente se añaden prácticas y publicaciones interesantes a las bases de datos. También envía un flash informativo a una lista de personas que han expresado su interés en llamar la atención de quienes elaboran las políticas y de los investigadores para nuevas publicaciones y eventos.

El Tribunal Internacional Criminal permite el apoyo, la protección, la indemnización y la participación

El estatuto que establece el Tribunal Internacional Criminal crea un potencial permanente para sentenciar a las personas que cometen dichos abusos de poder, tales como el genocidio, crímenes contra la humanidad y crímenes de guerra (Estatuto de Roma de la ONU, 2001).

El estatuto no limita la función de las víctimas a la de testigos. Promulga disposiciones para brindar apoyo, protección, indemnización y participación a las víctimas que van más allá que los tribunales internacionales anteriores y crea, por ejemplo, una norma para las jurisdicciones nacionales (Garkawe, 2001).

Las víctimas incluyen a las "personas naturales que han sufrido daños" como resultado de un crimen dentro de la jurisdicción del tribunal. También incluyen a organizaciones que sufren un daño directo en su propiedad.

La forma en que el estatuto se interpreta en la práctica aún está por verse, sobre todo a la luz de las reglas de los procedimientos y de las evidencias, pero se realiza una considerable inversión en la selección de jueces, abogados y consejo de defensa. Los proyectos especiales examinan cómo establecer tanto la unidad de testigos de víctimas, como asegurar su representación y participación.

El estatuto crea una unidad de testigos y víctimas para brindar apoyo antes, durante y después del juicio. El personal incluirá gente con experiencia en traumas, incluyendo violencia sexual. Aconsejarán al abogado sobre la consultoría y asistencia, así como en los acuerdos de seguridad.

Las víctimas también pueden contar con el apoyo de sus familiares, psicólogos o de sus representantes legales, cuando ofrezcan testimonio, sobre todo si son vulnerables debido a la edad o a la naturaleza traumática de la victimización.

Las víctimas y los testigos deben estar protegidos. El TIC debe tomar las medidas adecuadas para proteger la seguridad, el bienestar físico y psicológico, la dignidad y la privacidad de las víctimas y de los testigos, especialmente si son vulnerables. El estatuto permite que las identidades no se hagan públicas, el testimonio pueda proporcionarse por medios electrónicos y que la audiencia sea *in camera*.

El estatuto requiere que el tribunal establezca principios relacionados con las "indemnizaciones a, o con respecto a víctimas, incluyendo indemnización, compensación y rehabilitación". Permite el uso de fondos de fideicomiso, que pueden recibir multas y confiscaciones.

Las víctimas pueden realizar sus declaraciones ante una cámara previa al juicio del tribunal. Pueden proteger sus intereses presentando evidencias adicionales, incluso si el acusado se declara culpable.

En la etapa del juicio, las víctimas cuentan con la oportunidad de proteger sus intereses personales con los términos tomados de la sección 6 (b) de la Declaración de la ONU.

El tribunal permitirá que las opiniones y preocupaciones de las víctimas sean presentadas y examinadas en las etapas de las actuaciones que el mismo tribunal considere adecuadas, siempre que estén en juego sus intereses personales y de una manera que no sea perjudicial o inconsistente con los derechos del acusado y con un juicio justo e imparcial. Dichas opiniones y preocupaciones pueden ser presentadas por los representantes legales de las víctimas donde el tribunal lo considere adecuado, de conformidad con las Reglas del procedimiento y evidencia (Artículo 68,3 citado en Garkawe).

Se establecerá una unidad además de la unidad de víctimas y testigos para asegurar la representación y participación de las víctimas en el proceso.

El Consejo de Europa y la Unión Europea solicitan...

En el Consejo de Europa y en la Unión Europea se adoptaron varias resoluciones.

Compensación del estado para las víctimas de crímenes violentos

En 1983, la Convención Europea para la Compensación de Víctimas de Crímenes Violentos fue abierta mediante la firma de los Estados europeos y para el acceso de otros Estados.

La Convención se ha puesto en vigor en 15 Estados, incluyendo a todos los miembros de la Unión Europea, excepto Bélgica, Grecia e Italia. Hasta ahora, ningún Estado no europeo ha ingresado a ella.

Para los ciudadanos de los Estados para quienes se puso en vigor la convención:

Cuando la compensación no está totalmente disponible de otras fuentes, el Estado contribuirá para compensar:

- a aquéllos que han sufrido lesiones corporales graves o incapacidad en su salud directamente atribuible a un crimen intencional de violencia;
- a los dependientes de personas que han fallecido como resultado de dicho crimen.

La compensación incluirá por lo menos:

- Pérdidas de utilidades, gastos médicos y de hospitalización y gastos funerarios y, con respecto a los dependientes, pérdida de manutención.
- Cada parte tomará las medidas necesarias para asegurar que la información acerca del esquema esté disponible para solicitantes potenciales.

El Consejo de Europa prepara actualmente un nuevo borrador para una recomendación sobre la compensación.

Posición de las víctimas en los procesos penales

En marzo de 2001, el Consejo de la Unión Europea adoptó una decisión sobre la posición de las víctimas en los procesos penales (consulte el apéndice). Esta importante innovación requiere que cada Estado miembro haga cumplir las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas, de

manera que los derechos e intereses básicos de las víctimas estén protegidos, sobre todo, en los procesos penales (Consejo Europeo, 2001).

Los Estados cumplirían con la mayoría de las disposiciones para marzo de 2002. Todavía tienen hasta marzo de 2004 para cumplir con los artículos que requieren que las víctimas sean capaces de entender y participar en procesos penales en términos comparables a los aplicables al acusado (Artículo 5) y tengan acceso a asesoramiento legal, si es necesario, pagado por el Estado (Artículo 6). Los Estados tienen hasta marzo de 2006 para promover la mediación en los casos correspondientes (Artículo 10).

Existen 15 artículos operativos y cuatro administrativos. Éstos ofrecen una precisión y detalle considerables.

Una víctima se define como una persona que sufre daño físico o mental debido a una violación de la ley criminal del Estado. Las actuaciones se definen como que incluyen a todos los contactos con las organizaciones antes, durante o después de los procesos penales (Artículo 1).

La dignidad, los derechos y los intereses de las víctimas en los procesos penales deben reconocerse, de manera que tengan un papel real y adecuado en los procesos. Deben ser escuchados durante los procesos y presentación de pruebas (Artículos 2 y 3). Las víctimas como testigos y partes en los procesos tienen derecho de recibir información, incluyendo sobre servicios, asesoría legal, resultados de las denuncias y liberación de acusados peligrosos (Artículo 4).

Las víctimas tienen derecho a la protección de su seguridad y privacidad. Deben contar con salas de espera aparte. Deben poder testificar por cualquier medio adecuado compatible con los principios legales fundamentales (Artículo 8). No deben estar sujetas a presión indebida o victimización secundaria (Artículo 15).

Las víctimas tienen derecho a la restitución (denominada compensación) por parte del criminal en el curso del proceso penal, a menos que se estipule una disposición de una forma diferente. Las medidas deben implementarse para fomentar que los criminales paguen la restitución ordenada (Artículo 9).

Los servicios especializados y las organizaciones de apoyo a las víctimas deben estar disponibles, ya sea a través de las entidades estatales o del financiamiento de organizaciones no gubernamentales (Artículo 13). Los oficiales de policía y los abogados, deben estar capacitados para estar en contacto con las víctimas, especialmente aquellas que sean vulnerables (Artículo 14).

Las víctimas que residan en otro estado miembro deben poder realizar una queja desde su estado de residencia. Los estados deben cooperar para asegurar la efectiva protección de los intereses de las víctimas (Artículos 11 y 12).

La decisión del Consejo de la Unión Europea (2001) va más allá de las recomendaciones del Consejo de Europa (1985), debido a que obliga a los Estados miembro a implementar las disposiciones. Sin embargo, las recomendaciones de 1985 especificaron quién debería implementar las disposiciones, sobre todo en relación con la policía y el nivel de abogacía, donde requieran:

- Que los oficiales de policía deban estar capacitados para tratar con víctimas de una forma simpatizante, constructiva y tranquilizadora;
- Que la policía deba informar a la víctima acerca de las posibilidades de obtener ayuda, consejo práctico y legal, compensación por parte del criminal y compensación del Estado;
- Una decisión discrecional, ya sea de procesar al criminal, no debiera tomarse sin la debida consideración de la cuestión de compensación de la víctima, incluyendo cualesquiera esfuerzos importantes realizados con este fin por parte del criminal;
- La víctima deberá tener el derecho a solicitar una revisión, por parte de una autoridad competente, de una decisión de no procesar, o del derecho a instituir procesos privados.

Ayuda a las víctimas y prevención

En 1987, los Ministros del Consejo de Europa hicieron recomendaciones acerca de la ayuda a las víctimas y la prevención de la victimización. Éstos no son vinculatorios para los Estados, pero sí describen las referencias que los Estados pudieran seguir.

Reconocieron que siempre habrá víctimas del crimen, pues ni la justicia penal ni la prevención eliminarán el crimen. No obstante, requirieron:

- el uso de encuestas de victimización nacionales y locales para entender mejor el impacto del crimen en las víctimas y la medida en que los servicios pueden satisfacer las necesidades;
- campañas para concientizar a los ciudadanos, al servicio público y a las familias de los problemas que enfrentan las víctimas y cómo remediarlos;
- disposiciones de servicios, que incluyen:
 - protección del criminal;
 - asesoría sobre cómo evitar una victimización repetida;
 - ayuda consistente, médica, psicológica, social y material;
 - información sobre los derechos y ayuda a la víctima en los procesos penales;
 - ayuda en la obtención de una indemnización del criminal, del seguro y del Estado.
- amplias medidas para prevenir el crimen al abordar su desarrollo social y causas en situaciones.

Los gobiernos de la ONU acuerdan dar prioridad a la prevención de la victimización

Un cambio importante en la política criminal en los últimos cincuenta años es la realización de que la victimización criminal puede reducirse significativamente si los gobiernos se organizan nacional y localmente para utilizar lo que funciona.

Como hemos visto, algunas víctimas volverán a ser victimadas nueva o repetidamente, incluso dentro del primer año después de la victimización. Algunos en el movimiento para ayudar a las víctimas consideran que el derecho más importante de las víctimas es el derecho a la acción gubernamental de evitar el crimen de la manera más efectiva y responsable.

Los gobiernos del mundo han acordado en varios foros en la ONU invertir en la prevención en la comunidad, debido a que es más rentable, sustentable y justo que el castigo y la cura (Oficina de las Naciones Unidas para el Control de Drogas y la Prevención del Delito, 2002; OMS, 2002).

La ONU cuenta con una comisión para la prevención del delito y la justicia penal basada en Viena. Ésta proporciona un foro para los ministros de justicia, del interior y de relaciones exteriores para reunirse una vez al año y adoptar estrategias para tratar el delito. Han requerido de un balance entre la prevención del delito y la ejecución de las leyes y la justicia penal.

Se han dado cuenta que el delito tiene múltiples causas que pueden abordarse. Señalaron (Oficina de las Naciones Unidas para el Control de Drogas y la Prevención del Delito, 2002; OMS, 2002):

- Dificultades en el desarrollo social, tales como la exclusión de la juventud de la escuela, sobre todo en situaciones donde la brecha es amplia entre la riqueza y la pobreza.
- Problemas culturales, tales como la violencia en el hogar y en la comunidad o la rápida urbanización con la automatización de las familias y de las comunidades.
- Mayor disponibilidad de productos que fomentan la victimización, tales como:
 - Automóviles y bienes de consumo sin una adecuada seguridad y supervisión; o
 - Mayor acceso a armas de fuego, alcohol y otras drogas.
- Los límites en los métodos tradicionales de la ejecución y la justicia para brindar protección.

El plan de acción de la ONU para abordar estas causas fue adoptado recientemente en Viena, en una resolución para promover la prevención efectiva del delito, que aceptó lineamientos para la prevención del delito (UNODCCP, 2002). Éstos afirman que:

- Existe una clara prueba de que las estrategias de prevención del delito bien planeadas reducen el crimen y la victimización y son una respuesta al crimen más humana y más rentable que el sistema formal de justicia penal (#1);
- Todos los niveles del gobierno deben jugar un papel de liderazgo en el desarrollo de estrategias efectivas y humanas para la prevención del delito y para crear y mantener marcos institucionales para su implementación y revisión (# 7), sobre todo para establecer (# 17):
 - Centros o puntos centrales de responsabilidad con experiencia y recursos;
 - Un plan de prevención del delito con prioridades y objetivos claros con el paso del tiempo.
- Sociedades colaboradoras entre entidades responsables de políticas, justicia, escuelas, familias, sector privado y otros, deberán ser una parte integral de la prevención efectiva del delito, dada la variante naturaleza de las causas del delito y las habilidades y responsabilidades requeridas para avocarse en ellas. Para apoyar esto, el gobierno debe (# 19):
 - Avanzar en el conocimiento de lo que hace de las sociedades algo exitoso;
 - Fomentar la formación de sociedades a diferentes niveles;
 - Enfrentar los problemas del delito a través del diagnóstico de causas, enfocándose en soluciones y evaluando resultados.
- La prevención del delito debe basarse en el conocimiento acerca de los problemas del crimen, sus múltiples causas y prácticas prometedoras y demostradas (# 11); los gobiernos deben fomentar (# 18):
 - El desarrollo profesional de funcionarios senior en entidades relevantes;
 - Que las universidades, colegios y otras instituciones educativas relevantes ofrezcan cursos básicos y avanzados, incluyendo la colaboración de los practicantes;
 - Que los sectores educativos y profesionales desarrollen la certificación y calificación profesionales.
- La prevención del delito debe tomar en cuenta aspectos de género, diversidad y derechos individuales.
- Las mejoras exitosas requerirán de un compromiso público, un cambio planeado y mayor conciencia de los funcionarios senior.

Muchas otras agencias principales en el sistema de la ONU han llegado a conclusiones similares.

En junio de 2002, la Cumbre Mundial a favor de la Infancia, organizada por la UNICEF, adoptó un plan para el seguimiento de la Convención sobre los Derechos de los Niños. Éste incluyó muchas referencias a la prevención general, pero también el siguiente párrafo específicamente para que los gobiernos:

- Promuevan el establecimiento de la prevención, apoyo y servicios de cuidado, así como sistemas de justicia juveniles por separado consistentes con los principios de la justicia restaurativa, que salvaguarden por completo los derechos de los niños y brinden personal especialmente capacitado para promover la reintegración de los niños en la sociedad.

Habitat (UNCHRS) continúa con su programa sobre Ciudades Seguras con proyectos en Johannesburgo, Dar-Es-Salaam y Abidjan. Se preocupa por ayudar a los países en vías de desarrollo. Sin embargo, enfatiza el papel crítico que juegan las ciudades en la prevención bien planeada del delito, como se demostró en Europa y en Norteamérica en la década de los noventa, cuando se alcanzaron reducciones en el crimen sin precedentes.

En octubre de 2002, la Organización Mundial de la Salud dio a conocer su Informe mundial sobre violencia interpersonal y salud, que señala una mucho mayor inversión en la prevención como la manera de reducir los costos de la violencia interpersonal combinados con mejores servicios para las víctimas. Se enfoca en el papel que la salud pública debe jugar en las sociedades para reducir la violencia interpersonal.

En la década de los noventa, la agenda de la ONU para las mujeres se dedicó a reducir la violencia contra ellas al:

- Facultar a las mujeres y a las niñas a través de menores prácticas discriminatorias: de la participación de las mujeres en la toma de decisiones, de la promoción de la educación a las mujeres, de la motivación de la red de las mujeres y de la mejora de su autoestima.
- Afrontar a los hombres involucrados en violencia a través de programas para controlar la ira y otros.
- Proteger a las víctimas, a través de centros de crisis, albergues y todas las estaciones de policía femenil.
- Enfocarse en las normas para la juventud y la comunidad cambiante (Centro para la Salud..., 1999).

La ONU busca el desarrollo y uso de la justicia restaurativa

La Comisión de la ONU sobre la prevención del delito y la justicia penal consideró en el 2002 un documento que propusiera los principios fundamentales sobre el uso de programas de justicia restaurativa en asuntos criminales, pero sólo tomaría en cuenta al documento en esta etapa, incitando a los gobiernos a que desarrollen y operen programas de justicia restaurativa. La Comisión de la ONU busca gobiernos que desarrollen lineamientos y principios, sobre todo para garantizar la justicia tanto para criminales como para las víctimas.

La justicia restaurativa goza de nuevos bríos, en tanto que gobiernos como Canadá, Australia, Nueva Zelanda y Sudáfrica la promueven, con frecuencia mencionando la similitud entre algunos de los proyectos piloto y las formas tradicionales de justicia que existían entre los pueblos nativos.

La justicia restaurativa enfatiza la respuesta evolutiva al crimen que respeta la dignidad de las víctimas, los criminales y las comunidades. Por lo regular, requiere que la víctima y el criminal se reúnan para compartir sus sentimientos y causar cierto saneamiento. En algunos casos, el criminal se disculpará y mostrará la vergüenza que siente. Puede seguir con un pago de indemnización por parte del criminal a la víctima.

Los programas de reconciliación entre víctimas y criminales se volvieron comunes en algunas jurisdicciones, tales como Canadá, Inglaterra y otros países en la década de los setenta. La reciente publicidad acerca de algunos proyectos en Australia y Nueva Zelanda ha generado una nueva ola.

Las entidades de policía de Australia, Canadá e Inglaterra se han identificado con la justicia restaurativa, sobre todo en casos donde la policía puede dar una advertencia a los criminales que cometen su delito por primera vez y esperar que reparen el daño causado. Holanda ha difundido un programa llamado HALT (ALTO) por todo el país, con base en evaluaciones científicas que demostraron una gran reducción en las tasas de reincidencia cuando los criminales compensaron el daño y luego recibieron ayuda en su vida personal (ICPC, 1999).

Se entiende que las víctimas buscan alguna forma de justicia restaurativa, en parte debido a que la forma normal de la justicia penal con frecuencia los excluye de proteger sus intereses de una forma razonable.

Francia brinda una excepción importante a esto, debido a que las víctimas tienen derechos en los tribunales criminales. Como resultado, las víctimas y los criminales resuelven sus asuntos de indemnización en forma rutinaria. Algunos otros países como Finlandia tienen sistemas similares. Cuando esto ocurre, los tribunales criminales con frecuencia deciden suspender cualquier acción por parte del Estado.

En tanto el sistema de justicia penal ignore a las víctimas, la justicia restaurativa seguirá siendo un ideal que se materialice en una minoría de casos, con mucha mayor frecuencia que no ceda a favor del criminal, quien es el único que finalmente enfrentará una decisión formal del tribunal que el estado pueda ejecutar.

Sin embargo, los legisladores pueden hacer cambios que sean necesarios en el procedimiento criminal para garantizar los derechos de las víctimas que se requieran, por ejemplo, el Tribunal Internacional Criminal y en la Decisión marco del Consejo Europeo. Entonces, la justicia restaurativa puede convertirse en una parte central del proceso, de manera que los intereses de las víctimas, de los criminales y de la sociedad, queden protegidos en muchos casos.

En aquellas circunstancias futuras, los criminales y las víctimas podrán resolver sus asuntos de manera informal, debido a que saben que el proceso formal forzará una solución similar sin que las víctimas y los criminales tengan la oportunidad de controlar la interacción y resolver sus sentimientos.

Mientras tanto, se necesita trabajar mucho para estructurar la justicia restaurativa, de manera que se respeten las necesidades de las víctimas, los criminales y la sociedad.

Las **conclusiones** de este capítulo son que existen principios de la ONU y europeos que han establecido cómo deben ser tratadas las víctimas para ayudarlas en la recuperación de la pérdida y lesión, así como del trauma y de la victimización secundaria.

Algunos, tales como el Estatuto para el Tribunal Internacional Criminal y la Decisión marco del Consejo Europeo, son vinculatorios para los gobiernos involucrados, pero también ofrecen modelos para otros países.

Algún impulso crece internacionalmente para invertir, de manera significativa, en medidas que eviten la victimización.

IV EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

Los gobiernos y las organizaciones no gubernamentales han sido los pioneros en implementar impresionantes programas en Europa, Norteamérica y en otras partes del mundo que ofrecen modelos para inspirar a la acción de cumplir con las necesidades de las víctimas y ofrecer una respuesta más justa y más cuidadosa.

Una cumbre reciente en los EE.UU. sobre políticas y víctimas concluyó que las víctimas requieren un apoyo y servicio continuo para sanar el trauma que sufren. Estos componentes acompañan a las necesidades de las víctimas, a sus familiares y a las comunidades (Asociación Internacional de Jefes de Policía, 2000). Se identificó:

- **Apoyo:** Servicios y ayuda para permitir la participación en procesos de justicia, recuperación del trauma e indemnización del daño causado por el delito.
- **Continuidad:** Consistencia en los enfoques y métodos a través de las agencias; continuidad del apoyo en todas las etapas del proceso de justicia y recuperación del trauma.
- **Información:** Información verbal y escrita acerca de los procesos del sistema de justicia y servicios en las víctimas, que sea clara, concisa y amistosa.
- **Acceso:** Capacidad para participar en el proceso del sistema de justicia y obtener información y servicios, sin importar las circunstancias individuales o familiares.
- **Voz:** Facultad de hablar acerca del proceso de casos individuales; oportunidades para tener influencia en políticas y prácticas al nivel de sistema y agencia.
- **Seguridad:** Protección de los perpetradores y de la revictimización; prevención del delito a través de una resolución colaborativa de problemas; un sentido restaurado de seguridad individual y de comunidad.

La política del gobierno presente en las víctimas del crimen

La **Oficina para las Víctimas del Crimen** (Departamento de Justicia de los Estados Unidos) ofrece un ejemplo único e inspirador de un centro nacional de responsabilidad, sobre todo debido a que su financiamiento proviene de multas en lugar del ingreso general.

Se inició en 1986 como parte de la legislación general llamada Ley de las víctimas del delito. Su papel principal es multiplicar el número de servicios y leyes que ofrecen apoyo, compensación y derechos a la víctima del crimen.

Su financiamiento proviene de multas impuestas a compañías y a otros delincuentes ricos que violan la ley criminal interestatal. Las multas algunas veces son de 100 millones de dólares o más, por ejemplo, a un banco o a un corredor de bolsa exitoso que ha sido declarado culpable por defraudar a sus clientes. Para el año 2002, podría gastar cerca de US\$500 millones cada año.

Su creación fue precedida por más de una década de innovación, experimentación, promoción e investigación que culminó en una comisión presidencial.

En los EE.UU., en la década de los setenta, la disponibilidad de fondos federales para ayudar al cumplimiento de la ley en los EE.UU. permitió cierta experimentación e investigación sobre formas de reconocer y satisfacer las necesidades de las víctimas.

- La agencia de servicios a las víctimas de Nueva York se inició con el mandato extenso de apoyar a las víctimas, cuidar de ellas si se les solicitaba ser testigos en los tribunales y experimentar con la mediación.
- Glendale, Arizona, inició un programa de apoyo a víctimas que opera fuera de sus oficinas municipales.
- Milwaukee, Wisconsin, inició un programa innovador para víctimas y testigos con un proceso detallado de supervisión que proporcionaba datos de administración desde el momento del arresto hasta el momento de la sentencia y más allá.

Los centros para crisis por agresiones sexuales y refugios para esposas maltratadas se establecieron a través del compromiso de mujeres, sobre todo de aquéllas que habían sido víctimas, pero que querían brindar cierto tipo de reconocimiento, servicio y protección para el futuro.

Existen 27,000 estatutos relacionados con las víctimas de delitos en los Estados Unidos que han multiplicado el acceso a la información, participación en la justicia penal, restitución, compensación y ayuda. Sin embargo, incluso en el 2000, sólo una fracción de los aproximadamente 38 millones de víctimas del crimen al año recibir los servicios que tanto necesitan, tales como ayuda financiera de emergencia, asesoría en crisis y salud mental, refugio, información y defensa dentro de los sistemas de justicia juvenil y criminal (Oficina de Víctimas del Crimen, 2000, vii). Incluso cuando existe un derecho constitucional estatal, la implementación es tan débil y arbitraria que muchas víctimas no reciben lo que se les promete.

La conclusión de la Oficina para las Víctimas del Crimen después de una consulta con un amplio espectro de víctimas y abogados de víctimas en los EE.UU., es que la prioridad debe ser la promulgación y ejecución de derechos fundamentales y consistentes que incluyan:

- Notificación de las actuaciones de los tribunales públicos y cómo asistir.
- Posición para realizar una declaración al tribunal acerca de fianzas, sentencia y aceptación de un alegato.
- Notificación de los procesos de libertad condicional.
- Notificación del escape o liberación de un acusado o convicto.
- Órdenes de compensación por parte del acusado.
- Disposición final de la actuación sin retraso no razonable.
- Consideración de la seguridad de la víctima al determinar la liberación de un acusado.
- Notificación de, e imposición para, hacer valer estos derechos.

Identificaron cinco retos mundiales para responder a las víctimas del crimen en el siglo XXI:

- Promulgar y hacer cumplir derechos consistentes y fundamentales para las víctimas del crimen en sistemas y procesos de administración de justicia federal, estatal, juvenil, militar y tribal.

- Proporcionar a las víctimas del crimen acceso a amplios servicios de calidad, sin importar la naturaleza de su victimización, edad, raza, religión, género, etnicidad, orientación sexual, capacidad o ubicación geográfica.
- Integrar los asuntos de las víctimas del crimen en todos los niveles del sistema educativo nacional para asegurar que los profesionales aliados y de justicia y otros prestadores de servicios reciban una amplia capacitación sobre asuntos de víctimas como parte de su educación académica y capacitación continua en el campo.
- Apoyar, mejorar y repetir las prácticas prometedoras en los derechos y servicios de las víctimas, creados en una buena investigación, tecnología avanzada y sociedades multidisciplinarias.
- Asegurar que las voces de las víctimas del crimen jueguen un papel central en la respuesta de la nación a la violencia y a aquellos victimados por el crimen (OVC, Web).

El Programa de Otorgamiento de Poderes a las Víctimas (Sudáfrica) es una parte clave de la estrategia nacional de prevención del delito.

La estrategia nacional recuerda que el reconocimiento del papel y los derechos de las víctimas son vitales para abocarse a los efectos del crimen y para crear comunidades resistentes a éste.

Si la policía y los funcionarios de justicia no responden a las víctimas con sensibilidad y respeto, entonces el delito no se informará y los testigos no comparecerán ante el tribunal. Además, el daño ocasionado por el crimen es tal que debe hacerse todo esfuerzo necesario para ayudar a las víctimas en su recuperación.

El otorgamiento de poderes a las víctimas busca hacer del proceso de justicia penal algo más amistoso para las víctimas y minimizar los efectos negativos del crimen en ellas. Este otorgamiento de poderes busca crear un papel más importante para las víctimas en el proceso de justicia penal, así como brindarles protección contra una victimización repetida.

El programa está organizado a través de un comité interministerial. El Departamento de Desarrollo Social encabeza el comité, el cual es responsable de implementar el programa con representantes de Salud, Seguridad, Justicia y varios grupos de servicio no gubernamentales y locales.

Se da prioridad al desarrollo de servicios para las víctimas de violencia dentro del hogar, agresión sexual contra mujeres, violencia en las calles, etc.

Cuando la estrategia nacional se inició en 1996, las acciones principales eran:

- Extender la capacitación para la policía y los funcionarios de justicia que introdujera una mayor sensibilidad hacia las víctimas, así como la referencia a otros prestadores de servicios para tratar los efectos del delito;
- Implementar un programa de apoyo a las víctimas, basado en encuestas sobre sus experiencias con el sistema de justicia penal;
- Brindar información básica a demandantes y a víctimas con respecto al progreso de todos los casos, así como información clave que permita a las víctimas presentar sus denuncias con más facilidad.

En Inglaterra, el Ministerio del Interior ha dado a conocer dos cartas para las víctimas. Actualmente trabaja en una carta revisada y en una declaración de derechos que podría ser defendida por la legislación.

La nueva carta propuesta se enfoca en formas específicas para:

- Tratar a las víctimas con dignidad y respeto.
- Ofrecer protección.
- Brindar ayuda y apoyo.
- Proporcionar información precisa y oportuna.
- Otorgar compensación o indemnización.
- Dar a las víctimas la oportunidad de decir cómo han sido afectadas por el crimen.
- Brindar un sistema transparente de justicia.

También identifican las responsabilidades para las agencias de justicia penal, incluyendo lo que se espera de la policía, el servicio de enjuiciamiento, el apoyo a las víctimas, el servicio de testigos, los tribunales, los servicios de probación, las autoridades de compensación de lesiones criminales, el servicio de prisión, la junta de libertad bajo palabra, la comisión de revisión de casos criminales y el Ministerio del Interior (Web). Las expectativas con frecuencia incluyen lineamientos de desempeño.

Servicios para las víctimas y testigos

El **Apoyo a las víctimas** es un servicio caritativo nacional para ayudar a las personas a enfrentarse con el crimen en Inglaterra, Gales e Irlanda del Norte. Se inició en 1979 y en la actualidad ofrece apoyo a víctimas y testigos a nivel nacional. Ha influido en la creación de programas similares en muchos otros países.

El Apoyo a las víctimas se compromete a brindar a las personas afectadas por el crimen un reconocimiento adecuado y suficiente, apoyo e información para ayudarles a vivir con sus experiencias y asegurar que sus derechos se reconozcan y se avance en todos los aspectos de justicia penal y política social.

Los servicios de Apoyo a las víctimas son gratuitos y siguen a un Código de prácticas acordado a nivel nacional, que incluye un compromiso de confidencialidad y elección de la víctima. Éstos incluyen:

- Una red de 375 esquemas locales, donde personal capacitado y voluntarios ofrecen apoyo emocional, ayuda práctica e información a las personas afectadas por delitos que van desde robo hasta el asesinato de un pariente.
- Un Servicio de testigos que ofrece apoyo emocional e información práctica acerca de las actuaciones de los tribunales para los testigos, víctimas y sus familiares. Actualmente se encuentra un Servicio de testigos en cada centro de juzgado de lo penal y en un creciente número de tribunales de magistrados.
- Una línea de apoyo que ofrece un punto de contacto para cada persona que haya sufrido los efectos del crimen, sin importar si el crimen ha sido informado o no. El personal

capacitado y los voluntarios de la línea de apoyo ofrecen apoyo emocional, información y un medio seguro y confidencial de explorar qué ayuda podría estar disponible a nivel local. Las llamadas se cobran a tarifas locales desde cualquier parte del Reino Unido.

El Apoyo a víctimas recibe financiamiento tanto nacional como local del Ministerio del Interior y de otras fuentes (Apoyo a víctimas, Web)

La **Organización Nacional de Asistencia a las Víctimas** (NOVA) ofrece red, defensa, capacitación e intervención en crisis en Norteamérica. Es la fuente principal de energía y experiencia detrás del progreso que se ha logrado en los EE.UU. para las víctimas del crimen. También ha jugado un papel muy importante a nivel internacional en respuesta a desastres, fomento de programas nacionales para las víctimas del crimen y capacitación de la policía y otros que respondan a las víctimas del crimen.

Fundado en 1974 por un pequeño grupo de pioneros, se convirtió en una organización profesional con personal a principios de la década de los ochenta. Es el punto central para aquéllos que responden a víctimas en comunidades, en tribunales y en sectores especiales tales como la violencia contra las mujeres.

Ofrece un modelo inspirador sobre cómo provocar reformas. En la década de los ochenta, estuvieron listos para reunir ejemplos de legislación del modelo que habían promulgado diferentes estados, así como las descripciones de programas pioneros (NOVA, 1988).

Más recientemente, se han convertido en líderes en capacitación técnica al preparar currícula y organizar a la gente con habilidades únicas para brindar capacitación. Han compartido su experiencia con muchos otros países (NOVA, Web).

La **Agencia de Servicios para las Víctimas** (Nueva York, EE.UU.) ofrece un modelo de una agencia local que proporciona un amplio espectro de servicios directamente para las víctimas. El nombre de su agencia cambió a Safe Horizon.

En un principio, la Agencia de Servicios para las Víctimas brindó un servicio de recepción para testigos que tenían que aparecer en ciertos tribunales criminales en la ciudad de Nueva York. Funcionaba como recepcionista de un consultorio dental. Debido a que los testigos adultos no tenían ningún lugar dónde dejar a sus pequeños hijos mientras asistían al tribunal, gradualmente se fueron iniciando los servicios de cuidado para niños. Después brindaron asesoría en compensación para las víctimas del crimen y ayuda a los niños de los testigos.

Desde estos inicios expandieron tanto el rango de sus servicios prestados, como la cobertura geográfica. Cuenta con nueve oficinas en la comunidad, varias líneas telefónicas las 24 horas y centros de recepción de tribunales, así como amplios programas de prevención y mediación en las escuelas.

Trabaja directamente con las víctimas, maneja las líneas telefónicas y está en sociedad con la policía, los tribunales y los médicos. Ofrece asesoría de apoyo en crisis, ayuda a enfrentar el trauma y da referencia a recursos que van desde ayuda de alojamiento hasta cuidado de la salud

mental. Cuenta con servicios que cubren casi cualquier crimen, desde violencia doméstica y homicidio hasta agresión sexual, robo a casa-habitación y robo de auto. Ofrece asesoría, ayuda legal, acceso a compensación de estado y albergue (Safe Horizon, Web).

La **Suprema Corte y la Cruz Roja** de Venezuela colaboran en un programa para desarrollar una línea telefónica y una red de servicios primarios para las víctimas del crimen.

La Cruz Roja cuenta con oficinas locales en varias comunidades, con personal y voluntarios que están capacitados y equipados para dar primeros auxilios. Con base en esta red, se planea que los folletos y la capacitación ayuden a las oficinas locales a brindar ayuda inmediata a las víctimas que sufren pérdidas, lesiones y traumas.

Se espera que las oficinas de la Cruz Roja puedan estar disponibles para brindar cierta orientación y apoyo moral a las víctimas mientras deciden cómo y si informarán de su victimización a la policía o a los fiscales.

Servicios para niños y mujeres

El Centro de Ayuda para Víctimas del Crimen (Córdoba, Argentina) se fundó en 1986 y se ha convertido en un modelo para los centros de ayuda a las víctimas en América Latina y en otras partes, debido a que sus servicios están basados en la investigación más reciente acerca del trauma y la recuperación de las víctimas.

Su clientela típica incluye víctimas de violación, violencia familiar, así como familias que han perdido a un miembro en un asesinato. Reciben ayuda de un equipo interdisciplinario que incluye a médicos, trabajadores sociales, psicólogos, psicoanalistas, educadores y criminólogos.

Por lo regular, tanto un especialista jurídico como de salud se reunirán con la víctima para una valoración inicial. Diagnosticarán el grado de daño causado por el crimen en la personalidad de la víctima y trabajarán en un programa para remediarlo. Trabajarán con la víctima en el contexto de su familia así como el trabajo, educación y aspectos sociales.

El Centro existe tanto para crisis iniciales como para dar seguimiento. Enfatizan la importancia de la escucha activa, de manera que la víctima sienta que alguien se preocupa. Cooperan con otras agencias que pueden tener que ver con la víctima, incluyendo la policía y los tribunales. Actúan como un abogado para la víctima para obtener cualquier ayuda financiera o de otro tipo de parte del gobierno (Centro de Difusión de Victimología, Web)

El **Proyecto de Testigos Infantiles** (Londres, Ontario, Canadá) ayuda a niños y adolescentes que deben testificar en tribunales criminales, por lo regular en casos de abuso físico o sexual. Se aceptan referencias para la preparación de testigos, valoraciones de capacidad, testimonio de expertos, consulta en audiencias, declaraciones del impacto clínico de la víctima e informes de lesiones criminales.

El protocolo incluye educación, reducción del estrés, estrategias de lucha, apoyo emocional y defensa. Desde su inicio, el Proyecto ha prestado servicio a casi 1,000 niños y adolescentes y a muchos adultos con problemas de desarrollo.

Existen dos metas generales para la preparación del tribunal:

- Facilitar las condiciones necesarias para que una víctima o testigo relate total e imparcialmente las pruebas sin comprometer el derecho de un acusado a un juicio justo, a través de:
 - preparación individual para el tribunal;
 - valoración y pruebas de expertos para los tribunales;
 - defensa en representación de jóvenes con retos especiales a testificar;
 - capacitación para funcionarios de justicia.
- Asegurar que los testigos jóvenes y vulnerables no queden traumatizados por el proceso legal.

Aunado a la meta del Centro, de integrar la investigación y la práctica, realiza la investigación que nos ayuda a entender mejor las necesidades de nuestros clientes y que ayuda a los que elaboran las políticas y a los legisladores (Centro para Niños y Familias, Web).

Oficina Internacional para los Derechos de los Niños propone lineamientos y un manual de capacitación para mejorar la situación de los niños como testigos.

La Oficina Internacional para los Derechos de los Niños ha desarrollado una serie de lineamientos para proteger a los niños como víctimas y testigos en procesos penales. Con base en parte de la convención sobre Derechos de los Niños de la ONU y la Declaración de la ONU, sus lineamientos ofrecen una base para que los gobiernos implementen justicia para las víctimas y testigos del crimen infantiles.

Los principios incluyen el derecho a:

- Estar informado;
- Expresar sus preocupaciones y opiniones;
- Recibir una ayuda efectiva;
- La privacidad;
- Estar protegidos contra el daño;
- La seguridad;
- La indemnización.

Por cada principio, un grupo internacional de expertos propuso formas específicas para que el principio fuera aplicado. A su vez, estas recomendaciones han sido probadas con las principales organizaciones internacionales que representan a los gobiernos, fiscales, jueces, etc. Se realizará una prueba más de un manual de capacitación en México y Sudáfrica (Oficina Internacional para los Derechos de los Niños, Web).

La Clínicas de Defensa para Niños han sido elogiadas por su único sistema de trabajo con niños que han sido víctimas de violencia. En los EE.UU., las víctimas infantiles pueden haber sido entrevistadas por diferentes oficiales de policía, trabajadores sociales y otros funcionarios, acerca de una serie de circunstancias.

Existen en la actualidad más de 350 clínicas de defensa para niños en los EE.UU., donde la policía, los trabajadores de protección infantil, los fiscales y los abogados de las víctimas

entrevistan a las víctimas infantiles en un ambiente "amistoso" para el niño. Facilitan tanto los tratamientos de las diversas agencias de bienestar infantil, como la intervención que es sensible a las víctimas de parte del personal de justicia penal.

Con frecuencia tienen espejos de una sola cara, de manera que otro personal autorizado pueda continuar una entrevista con un profesional guía. Pueden grabar las entrevistas de manera que el personal autorizado pueda revisar lo que sucedió durante ella. Algunas cuentan con instalaciones para exámenes médicos (Alianza Nacional para Niños, Web).

La policía respeta a las víctimas

La “**Declaración de derechos de las víctimas del delito**” (Asociación Internacional de Jefes de Policía) requiere que la policía “establezca procedimientos y capacite al personal” para implementar los “derechos incontrovertibles de todas las víctimas del crimen”.

En nuestra pantalla del televisor, los policías son héroes que luchan contra ladrones de bancos y traficantes internacionales de drogas y de humanos. Sin embargo, para la víctima de un crimen, es a quienes se les solicita ayuda.

El departamento de policía es la primera agencia que con más frecuencia es contactada por las víctimas después de un crimen. La policía está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llaman a ambulancias y a los departamentos de bomberos. Pueden separar las partes en una disputa. Pueden recuperar propiedades, proteger a las víctimas de un agresor y arrestar al sospechoso.

La víctima es esencial para la policía, debido a que algunas investigaciones muestran que es la víctima quien alerta a la policía en más del 60% de los crímenes. La víctima es quien describe los detalles del crimen y del sospechoso. Con mucha frecuencia, la cooperación de la víctima es la que facilita un arresto y una sentencia.

La policía se encuentra bien situada para iniciar el apoyo a las víctimas en crisis. Debido a que con frecuencia son los primeros oficiales en hablar a la víctima del crimen, son capaces de tranquilizar y referir a la víctima a los servicios adecuados en la comunidad. Por lo tanto, la capacitación de todos los oficiales de policía deberá incluir cómo tranquilizar y referir a las víctimas, de manera que las víctimas reciban no sólo cuidado médico de emergencia, sino información y apoyo social.

La Declaración de derechos de las víctimas del delito fue aprobada en 1983 y requiere que la policía trate a las víctimas como “clientes privilegiados”, asegurándose que:

1. No se les intimide;
2. Se les hable de ayuda financiera y servicios sociales disponibles y cómo aplican a ellos;
3. Se les ofrezca un área segura durante las entrevistas y las actuaciones del tribunal, y se les notifique si se requiere su presencia en los mismos;
4. Se les proporcione una rápida devolución de lo robado o de otras propiedades personales cuando ya no sean necesarias como evidencia;

5. Reciban una disposición rápida del caso, y se les informe periódicamente del estado del mismo y de la sentencia final; y, donde las capacidades personales y de recursos lo permitan, se les notifique en caso de delitos mayores, cuando el perpetrador sea liberado de la custodia;
6. Sean entrevistadas por una oficial femenina en caso de violación y otras agresiones sexuales, siempre que el personal y las capacidades de recursos lo permitan.

Para que la policía supere este reto, existe una necesidad de incluir estos elementos en las directrices internas y asegurar que los oficiales cuenten con la capacitación adecuada.

Muchos países y ciudades han instituido números de emergencia tales como el “911”, de manera que las víctimas y el público puedan marcar a la policía con más facilidad. La policía no sólo desea obtener información, sino que buscan que esta información sea útil cuando vaya al tribunal. Muchos arrestos no terminan en sentencia debido a que la víctima no llega al tribunal como testigo.

Cuando las víctimas llaman a la policía, con frecuencia es la primera vez que han tenido contando con el sistema de justicia penal. También con frecuencia necesitan ayuda médica, protección y servicios para crisis. Si se les ha robado su propiedad, desean que se les devuelva. El trauma emocional comúnmente es el efecto más brutal del crimen, el cual puede ser mitigado por un oficial de policía bien capacitado.

La policía, disponible todo el tiempo, cuenta con sofisticado equipo de comunicación enlazado a un despachador central. Esto podría permitirles obtener información con mucha rapidez sobre la disponibilidad y ubicación de los servicios, tales como bienestar de emergencia, crisis por violación, hogares de transición para mujeres maltratadas, unidades de apoyo a víctimas o compensación por lesiones criminales.

Las víctimas buscan información conforme avanza la investigación policíaca. En el momento en que la policía identifica a un criminal, es posible que las víctimas estén preocupadas sobre si el criminal tomará represalias debido a que llamaron a la policía.

Desean saber acerca del procedimiento y algunas veces presentar su opinión. Con frecuencia expresan una considerable sorpresa cuando encuentran que un criminal que acaba de ser atrapado ha sido liberado. Las víctimas pueden no estar familiarizadas con los tribunales y por lo tanto buscan información sobre a dónde acudir y qué sucederá en la actuación del tribunal.

Las víctimas con frecuencia necesitan información sobre cómo prevenir un delito en el futuro (por ejemplo, cómo hacer más seguro su hogar). Como consecuencia, la presentación de información confiable y válida sobre medidas que podrían tomar para la prevención del delito es un importante servicio para las víctimas (Asociación Internacional de Jefes de Policía, Web).

La Unidad y Estrategia de Ayuda para la Víctimas (Servicios de Policía, Edmonton, Alberta, Canadá) es un modelo inspirador para las agencias de policía.

Más que cualquier otro país, Canadá ha establecido programas de políticas para las víctimas del crimen. Durante muchos años, las enormes fuerzas policíacas, tales como la Policía Real Montada Canadiense y las Fuerzas de Policía Metropolitana en Montreal y Toronto, se han preocupado acerca de cómo los oficiales de policía responden a los casos de agresión a esposas y agresiones sexuales.

Se puede obtener un mayor uso de la tecnología moderna para asegurar que los oficiales de policía individuales puedan informar a la víctima de los servicios disponibles al ser capaces de verificar con el despachador, mientras que el oficial de policía se encuentre con la víctima. En situaciones de crisis, el despachador podría también dirigir a la víctima directamente a través del carro patrulla mientras le responde.

El programa de Edmonton fue un esfuerzo inicial para mejorar el apoyo para las víctimas del crimen, al requerir que el oficial que responde ofrezca a la víctima una tarjeta que identifique los números telefónicos clave de dichos servicios, como el centro local de desastres, cerrajeros, compensación por lesiones criminales, la unidad de prevención del delito y un servicio que podría ayudar o referir a la víctima a otros servicios de la comunidad. En forma ideal, esta tarjeta identificaría tanto el número de archivo del caso, como el nombre del oficial de policía.

El programa de Edmonton involucra a cada oficial de patrulla y utiliza una unidad central de ayuda a víctimas para llegar a las víctimas que están identificadas en el sistema de información computarizado de la policía. Para 1990, este enfoque ayudaba a 3,000 víctimas al mes, en una ciudad de 600,000, que contaba con aproximadamente 1,200 policías. Los contactos varían desde correspondencia y llamadas telefónicas hasta “lograr” las visitas de los voluntarios. Un indicador de la efectividad del programa es que se duplicó el número de denuncias al consejo de compensación para las víctimas de Alberta en el primer año de operación.

Una razón importante de su éxito fue el compromiso personal del jefe de policía por crear un programa para las víctimas a finales de la década de los setenta. Otras dos razones son que el oficial de patrulla debe (no sólo puede) dar a la víctima una tarjeta especial de servicios y que la unidad de ayuda para las víctimas tiene acceso completo a todos los informes de incidentes policiales. Más recientemente, esta unidad se ha modernizado de manera que está presente en todas las estaciones de los cuatro distritos.

Se han realizado esfuerzos especiales para capacitar y brindar lineamientos a los oficiales de policía, de manera que respondan a la víctima de una manera más sensible y enlacen a la víctima a la unidad central.

La unidad central cuenta con más de 100 abogados a los que se les puede llamar las 24 horas del día para ayudar a las víctimas que sufren de “traumas severos”, tales como muerte, asaltos sexuales, robos armados, allanamientos y desastres, sobre todo donde no hay familiares o amigos que les brinden apoyo. Se ofrecen diez mil horas de voluntariado cada año.

La Agencia Nacional de Policía (Japón) ha establecido varios programas para apoyar a las víctimas del crimen.

Los Programas de apoyo de la policía para las víctimas del delito tienen la responsabilidad principal de participar muy de cerca con las víctimas del crimen y protegerlas de muchas maneras, incluyendo el arresto de los sospechosos, brindarles asistencia para ayudarles a recuperarse del daño y prevenir que el crimen vuelva a ocurrir. Esto hace que el público en general esté más consciente de los problemas de las víctimas.

Los programas en concreto ofrecen información, asesoría y consulta, y compensación a través de un programa de beneficios. Además, durante la investigación, los oficiales de policía deben tomar en cuenta el daño psicológico y la seguridad de las víctimas. Se ofrecen folletos de apoyo a las víctimas en idiomas como el inglés para que los departamentos locales de policía los utilicen.

El **Servicio de Consultoría Familiar** (Servicio de Policía, Londres, Ontario, Canadá) se estableció en 1973 dentro del departamento de policía para proporcionar equipos de trabajadores de salud mental para intervención en crisis y para responder a casos de violencia doméstica.

Las unidades de crisis de salud mental en los departamentos de policía ofrecen una manera rentable de reducir el tiempo de la policía y la frustración al tratar con llamadas repetidas, al tiempo que ofrecen un servicio duradero a las víctimas, sobre todo en horas en las que los prestadores de servicio social no están disponibles.

Las disputas domésticas que requieren la intervención de la policía ocurren a cualquier hora del día o de la noche, pero la mayoría de las agencias de trabajo social están disponibles sólo durante horas de oficina. Las unidades de crisis de salud mental pueden tratar no sólo con disputas familiares y el cuidado y manejo de los niños, sino también con individuos depresivos y suicidas, así como con los ancianos. Su característica única proviene de su capacidad para enfrentarse con las personas en crisis y relacionarlas con agencias que pueden brindarles atención a un plazo más largo.

En Londres, Ontario, cuando el oficial de policía responde a una llamada de auxilio en un caso de violencia doméstica, está allí para controlar la crisis y hacer que se cumpla la ley. Para resolver los problemas que llevan a la violencia y con frecuencia a repetidas llamadas de auxilio, los consultores familiares o trabajadores de salud mental siguen el caso para asegurar que encuentren soluciones a largo plazo.

Los consultores son dinámicos y se encuentran en constante contacto por radio con el Centro de Comunicaciones de la policía, lo que permite una ayuda inmediata. El Consultor ofrece consultoría suficiente para comenzar el proceso de resolución de crisis y posteriormente, hace los arreglos para un apoyo continuo por parte de agencias comunitarias, la familia y otros recursos conforme se requieran.

Los Consultores ofrecen a los oficiales retroalimentación y participación. El proceso de formación de apoyo o de mayor asesoría para la familia, por lo regular continúa durante horas de oficina al día siguiente con los miembros del equipo y las agencias, clientes y oficiales.

Un estudio científico independiente confirma la conclusión de que “las familias resultaron estar mejor ajustadas y funcionando a un mayor nivel tres meses y tres años después que la intervención de un consultor familiar había comenzado” (Servicio de Policía de Londres, Web).

Todas las estaciones de policía femenil (Brasil) ofrecen una recepción más segura y simpatizante para las víctimas femeninas relacionadas con el crimen de parte de la policía.

En 1983, el Consejo Estatal sobre el Estado de la Mujer, con el apoyo de la Asociación de Abogados de Brasil y varias organizaciones no gubernamentales para mujeres, buscaron la acción, debido a que muchas mujeres brasileñas habían sido víctimas de violencia. Una solución fue incrementar la proporción de delincuentes que llegaron a manos de la policía.

Propusieron la creación de estaciones de policía en las áreas de más pobreza que contarían sólo con personal femenino. En 1985 en Sao Paulo, se creó la primer estación de policía femenina con la capacidad de recibir denuncias, investigar y combatir el crimen contra mujeres y niños. Brasil contaba con un sistema de designación de jefes de policía fuera de los rangos de policía, por lo que abogados, oficiales de policía y otros eran designados como jefes. Brindaban a las mujeres victimadas servicios de apoyo social/psicológico, albergue de emergencia en casos necesarios y una patrulla con policía femenil que hablaría con los hombres y en algunos casos haría un arresto.

Los informes de violencia contra las mujeres en la primera estación de policía femenil en Sao Paulo aumentaron de 2,000 denuncias en 1985 a más de 7,000 en 1989. En Brasil, actualmente existen 70 de dichas estaciones y muchos otros países, incluyendo la India, Filipinas y Pakistán, han adoptado medidas similares. También se ha propuesto en Afganistán.

La primera estación de policía femenil, que cuenta con personal de equipos femeninos multidisciplinarios, equipados para responder a las diferentes necesidades de las víctimas, se estableció en Sao Paolo, Brasil, en 1985, en respuesta a las denuncias de las mujeres acerca de que no podían informar de violaciones, debido a que se les trataba con falta de respeto e incredulidad. El éxito de Brasil alentó a Argentina, Colombia, Costa Rica, Perú, Uruguay y Venezuela a establecer sus propias versiones.

Justicia restaurativa e indemnización

Francia ofrece indemnización a través de su sistema de *partie civile*. Esto permite a la víctima presentarse en el tribunal criminal, de manera que los jueces decidan qué pagos hará el criminal a la víctima por los daños en los que incurrió en el acto criminal.

La legislación para el proceso *partie civile* es similar al de muchas otras jurisdicciones. Sin embargo, no se trata de una ley que no esté en vigencia, como en la mayoría de dichas jurisdicciones, debido a que Francia ofrece “ayuda legal” o financiamiento para abogados que ayudan a las víctimas que no tienen recursos para pagar sus propios abogados. Finlandia cuenta con un sistema similar.

En Francia con frecuencia hay tantos abogados para las víctimas en un tribunal como para los acusados. Estos abogados protegen muchos intereses diversos de las víctimas en las actuaciones, incluyendo la indemnización.

Pero ésta es sólo una cara de la historia, la existencia de este papel activo para la víctima ha llevado a un gran número de arreglos fuera del tribunal, donde la víctima y el acusado convienen en la indemnización que pagará el acusado a la víctima. De manera oficial, el tribunal puede sancionar estos acuerdos al poner bajo fianza el caso criminal de manera indefinida. Francia ha aumentado el número de órdenes de indemnización para criminales juveniles de 6,000 en 1997 a 15,000 en el 2000.

Incluso en 1986 cuando otros países se enfocaban sólo en ayudar a las víctimas, Francia enfatizó tanto la ayuda como la mediación. Su organización nacional, L'Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (INAVEM), se estableció como una organización nacional voluntaria para coordinar y apoyar la ayuda a las víctimas y la mediación a través de Francia.

En la actualidad dirige y coordina una red de 150 organizaciones locales de INAVEM. Sus objetivos son brindar apoyo e información a las víctimas, a sus familiares y a sus amigos cercanos. Se enfoca en los derechos de las víctimas, ayuda práctica y apoyo psicológico en todas las etapas del procedimiento penal. Esto incluye la ayuda en tribunales, grupos de abogados, hospitales, organizaciones especializadas y policía. El financiamiento para la ayuda a las víctimas en el 2001 se incrementó de 15 millones de francos a 20 millones (cerca de US \$3 millones), aunque es una suma modesta en comparación con Inglaterra y los EE.UU.

En 1998, Francia comenzó una amplia innovación que establecía una nueva referencia para otros países. Creó 20,000 cargos para mediadores sociales comunitarios. En esencia, los jóvenes que estaban desempleados eran contratados para trabajar con sectores municipales, de transporte y otros, para ayudar a resolver conflictos entre individuos y entre individuos y varias agencias estatales.

La naturaleza de sus funciones, experiencia y futuro había estado sujeta a varios informes elaborados por la DIV, el Foro Europeo para la Seguridad Urbana y otras agencias en Francia. Además, Francia hizo de la mediación social, que son nuevas formas de resolución de conflictos en la vida diaria, el tema de una conferencia de la Unión Europea (DIV, 2001).

Los expertos definen la mediación como “una forma de resolver controversias que involucran a un tercero imparcial y que busca alentar a las partes a llegar a un acuerdo por consentimiento mutuo” (DIV, 2001, 73). Ponen atención a su función en la prevención de conflictos y en crear o restaurar el vínculo social. Requieren claridad en las funciones de los participantes, confidencialidad, libre consentimiento, fomentar la mediación, capacitación y un instituto de investigación.

Inglaterra busca la indemnización a través de un sistema de órdenes de compensación que pueden ser impuestas por los tribunales criminales. Si un delincuente es convicto, el tribunal debe realizar una orden de compensación a menos que justifique el no hacerlo.

La orden de compensación es una sentencia penal del tribunal más que una denuncia civil de parte de la víctima. Se supone que la policía brinda información al tribunal con información sobre las pérdidas de la víctima. El tribunal entonces decide la orden de compensación tomando en cuenta la capacidad del criminal para pagar.

El tribunal es responsable de cobrar los pagos ordenados en la orden de compensación. El pago de la orden tiene prioridad por encima de multas y otros costos que el criminal puede tener que pagar. Si éste omite hacer los pagos, entonces el tribunal puede ordenar otras sanciones, incluyendo el encarcelamiento (Brienen y Hoegen, 2000, 243-294).

En **Holanda** la policía puede referir a los criminales juveniles por primera o segunda vez a las oficinas HALT en 65 comunidades. La oficina HALT organiza tanto la indemnización del criminal para la víctima, como la ayuda con los problemas de la vida diaria, tales como trabajos, escuela, compañeros y familia.

El programa HALT se ha vuelto particularmente famoso a nivel internacional debido a que las evaluaciones científicas han mostrado que el programa reduce la reincidencia.

Compensación del Estado

La experiencia británica con la compensación del estado para personas lesionadas en crímenes violentos es importante, debido a que ha existido por casi cuarenta años, utilizando criterios similares a los de los tribunales civiles. Ha sido sujeta a evaluación (Shapland, 1985), e incluso es fácilmente accesible a través de Internet.

En 1964, el Gobierno estableció una entidad pública no-departamental (el Consejo de Compensación de Lesiones por Crimen (CICB)), para entregar compensaciones del gobierno a las víctimas de un crimen de violencia basado en los daños que pudieron haber sido otorgados en una denuncia civil.

El programa fue introducido para brindar un reconocimiento de la simpatía de la sociedad por la falta de culpabilidad en las víctimas de violencia que cooperaron con la policía y los tribunales. El otorgamiento se realiza a personas que han sido víctimas de un crimen violento o a aquellos lesionados intentando atrapar a los delincuentes o evitar el crimen.

En 1996, el esquema fue reorganizado en la Autoridad de Compensación por Lesiones por Crimen (CICB). El cambio fue diseñado para hacer el sistema más eficiente, utilizando un esquema basado en tarifas que se aproxima a las decisiones civiles. El sistema actual de tarifas utiliza 400 descripciones divididas en 25 niveles, basadas en el tipo de lesión sufrida; éstas van de £1,000 a £250,000 alrededor de US\$1,500 a US\$400,000.

Cuando los solicitantes han sufrido además alguna pérdida financiera, a través de pérdidas de utilidades o de capacidad para obtener utilidades, el costo de cuidados médicos o de otra índole, o debido a que dependían de alguien que fue asesinado, puede solicitar una compensación adicional.

En 2000 y 2001 hubo más de 76,000 solicitudes, que llevaron a que casi 37,000 solicitantes recibieran pagos por más de £113 millones de libras. Éste es un pago promedio anual de 3000 libras o de US\$4,700 dólares. Debido a que el primer esquema se estableció en 1964, la Autoridad, junto con el Consejo de Compensación de Lesiones por Crimen que reemplazó, ha pagado más de £2.2 miles de millones en compensaciones por alrededor de 800,000 personas ó US\$4,242 por persona.

No se sabe qué proporción de víctimas que son elegibles para la compensación en realidad la reciben. A menos que se requiera que la policía informe a las víctimas y brinde ayuda para ponerla en contacto con la autoridad, es improbable que la mayoría de las víctimas elegibles la soliciten.

Sin embargo, el esquema británico ofrece resultados mucho más amplios que muchos de los programas similares en otros países, en particular cuando la mayoría de los gastos médicos se pagan a través de un sistema de salud financiado por el Estado.

Podrá encontrar información más detallada sobre las disposiciones del esquema en “Una guía del esquema de compensación de lesiones por crimen” disponible con la Autoridad (Autoridad de Compensación de Lesiones por Crimen, Web).

Derechos de las víctimas

Francia tiene derechos para las víctimas en sus tribunales. El sistema de partes civiles ofrece a la víctima una posición en los tribunales criminales. La víctima puede ser representada por un abogado que puede ser pagado por el gobierno si la víctima no cuenta con los medios para hacerlo.

La posición en el tribunal permite a la víctima proteger sus intereses personales en el cargo, el tiempo del caso y la indemnización. Puede proteger de manera indirecta sus intereses en cuanto a su seguridad, debido a que el abogado puede presentar estos argumentos indirectamente bajo una u otra de las razones especificadas legalmente para su intervención.

El sistema de partes civiles no es perfecto. Muchas víctimas no toman conciencia de sus derechos o no escogen seguir el proceso. También existen debates sobre la justicia de las diferentes disposiciones. Sin embargo, en el año 2002, en términos comparativos, los derechos de las víctimas están mejor protegidos en los tribunales criminales en Francia que en otros países.

Se dice que los sistemas de justicia penal privan a las víctimas de soluciones por sus pérdidas. Francia está transformando la justicia de un proceso retribuido estéril a una forma de vida de justicia entre las víctimas y los delincuentes.

La siguiente **enmienda de los EE.UU. a su Constitución** puede garantizar los derechos de las víctimas.

En EE.UU., 33 estados han adoptado enmiendas constitucionales a los derechos de las víctimas, que pueden continuar la etapa para la siguiente enmienda a la Constitución de los EE.UU. para otorgar el derecho de las víctimas a la información, a ser escuchadas, a estar presentes y a recibir compensación. En esta etapa, estas enmiendas no otorgan ningún derecho pues no hay solución para las víctimas.

En 1983, el Destacamento del Presidente para las Víctimas del Delito recomendó la adopción de una enmienda a la Constitución de los EE.UU. En la actualidad, el Congreso está negociando la redacción de una enmienda para dicha Constitución.

Titulada como enmienda de los derechos de las víctimas del delito, busca otorgar ciertos derechos permanentes y fundamentales a las víctimas del crimen. Asegura que la protección de estos derechos “no reducirá los derechos de aquellos acusados o convictos por victimización”. El párrafo operativo estipula que:

Las víctimas de crímenes violentos tendrán los siguientes derechos:

- notificación oportuna de cualquier liberación, escape y proceso público que involucre al crimen;
- no ser excluidos de dichos procesos;
- ser escuchados en los procesos de liberación, alegatos, sentencia, cambio y perdón; y
- no estar sujetos a demoras indebidas o a decisiones que hagan caso omiso de su seguridad o de sus justas denuncias de indemnización.

Esta enmienda incluye protecciones para la compensación que debe pagar el criminal a la víctima, para que las víctimas estén presentes y sean escuchadas y para que sean tratadas con respecto.

Es débil en cuanto a la protección de la seguridad de las víctimas, aunque requiere que éstas no estén sujetas a decisiones que no tomen en cuenta su seguridad (NOVA, Web).

Prevención de la victimización

Varios gobiernos de Europa, Australia, Canadá y Nueva Zelanda han iniciado estrategias nacionales de prevención del delito en un esfuerzo por reducir el riesgo de victimización.

Una de las más amplias está incluida en la Ley sobre el delito y el desorden adoptada en 1998 en Inglaterra. Esta Ley establece un Consejo de Justicia Juvenil para administrar los esfuerzos por prevenir y rehabilitar a los delincuentes jóvenes, pero también requiere que cada gobierno local y servicio de policía establezca un plan local de prevención del delito.

En esencia, la nueva estrategia reconoce que el crimen tiene múltiples causas y por ende sólo puede reducirse a través de la movilización de escuelas, policía, familia y otras agencias para hacer frente a aquellas causas de una manera sistemática.

El plan local del gobierno incluye un diagnóstico o auditoría de los problemas de crimen en un área local del gobierno relacionada con un inventario de las acciones de las escuelas, casas,

servicios sociales y policía, que puedan impactar dichas causas. Posteriormente, el plan identifica iniciativas que se tomarán para reducir el crimen aún más, junto con una evaluación de la rentabilidad de los programas.

Algunas de las estrategias se enfocan en la victimización repetida. Por ejemplo, se ha demostrado que los programas de reducción de robos que se enfocan sistemáticamente en la victimización repetida, han alcanzado una reducción de casi el 75% en los robos en un periodo de cinco años (CIPD, 1999).

Las reducciones logradas por las ciudades de EE.UU., no sólo Nueva York, y diversas ciudades británicas y francesas en la década de los noventa, muestra que el crimen puede reducirse más del 50% que las tendencias nacionales, cuando las ciudades se enfocan en la reducción del crimen. Es claro que estos éxitos no se debieron a una cero tolerancia o a mayores números de oficiales de policía, como los medios quieren hacer ver.

No obstante, con el liderazgo correcto, la información correcta y las asociaciones correctas entre la policía, las agencias de jóvenes y otras, será posible alcanzar dichas reducciones en un espectro mucho más amplio de regiones y países (Centro Internacional para la Prevención del Delito, Web).

Las **conclusiones** de este capítulo son que existen muchos gobiernos que ya han sido pioneros con ejemplos inspiradores de centros nacionales de responsabilidad o servicios para las víctimas. En algunos casos, han sido financiados de forma creativa.

Para la policía, existen lineamientos, así como diversos proyectos innovadores, pero aún hay mucho trabajo por hacer antes que la policía tienda a brindar el debido apoyo y protección a las víctimas.

La compensación del estado puede proporcionar fondos para apoyar a las víctimas dentro de demoras razonables.

Es posible que la siguiente década traiga ejemplos de enmiendas constitucionales para las víctimas que darán soluciones de manera que existan derechos reales para ellas.

V PASOS CRÍTICOS PARA MEJORAR LA PROTECCIÓN EN UN PAÍS

La mayoría de los gobiernos han sido lentos en actuar sobre los principios que han acordado en la ONU, a nivel Europeo o a su nivel constitucional. El cambio requiere liderazgo y confianza que puede materializarse con éxito.

Existirán ciertas dudas de parte de la profesión legal cuya capacitación y práctica ha subestimado a las víctimas durante tanto tiempo. Algunas vendrán de oficiales de policía que enfatizarán sus demás responsabilidades. Otras vendrán de políticos que ya tienen demasiadas solicitudes en sus fondos y en su tiempo.

Un mayor número de herramientas ofrece ayuda a quienes elaboran las políticas para realizar los cambios. La ONU ha desarrollado la guía para quienes elaboran las políticas sobre la implementación de la declaración de la ONU (ONU, 1999a). Para los practicantes e instructores, ha desarrollado el Manual sobre justicia para las víctimas en el uso y la aplicación de la Declaración de la ONU, (ONU, 1999b).

La Comisión de la ONU para la Prevención del Delito y Justicia penal aún está estudiando una propuesta para establecer un fondo especial para iniciativas que ayuden a las víctimas. La ONU, la Sociedad Mundial de Victimología y el Ministerio de Justicia de Holanda se han reunido para ofrecer una fuente única de legislación, programas y eventos sobre victimología internacional (victimology.nl).

Algunos países y comunidades han tenido un progreso importante al apoyar y proteger los derechos de las víctimas. Este capítulo es principalmente para aquéllos que no lo han hecho. Se basa en reflexiones acerca de las jurisdicciones que han tenido progreso.

¿Cuál sería el primer paso para su jurisdicción? ¿Cuáles son las etapas que parecen dar la mejor oportunidad para una reforma firme y a largo plazo? No hay una respuesta perfecta. Esta propuesta se forma en tres fases.

En la primera, existe una necesidad de iniciar un proyecto piloto de ayuda a las víctimas y crear conciencia pública. El proyecto piloto puede enfocarse en una ubicación en particular o tipo de víctima. La conciencia pública puede fluir desde un curso o simposio internacional, combinado con la organización de encuestas nacionales de victimización de crímenes. Éstos deberán complementarse con una encuesta especial sobre violencia contra las mujeres y otros grupos especiales de víctimas.

En la segunda etapa, es importante establecer una oficina nacional para dar liderazgo, así como multiplicar los servicios en la comunidad, en la policía, en los tribunales y con respecto a las correcciones. Esto requiere cierta distribución de fondos de parte del gobierno, así como disposiciones de capacitación y ayuda técnica. La creación de una red nacional de organizaciones de servicio ayudará a establecer estándares, ganar fuerza y dedicarse a las mejoras en la legislación y el financiamiento.

En la tercera etapa, el proceso debe institucionalizarse y consolidarse a través de la legislación y enmiendas a la constitución.

Examinemos cada una de estas fases con más detalle.

Fase 1 – Inicio del proceso con proyectos de exploración, conferencias y encuestas

Los **Proyectos de exploración** son una forma importante de empezar. Se trata de proyectos locales o nacionales modestos para ayudar a algunas de las víctimas que tienen más necesidad.

En algunos casos, los proyectos iniciales de exploración se enfocan en las necesidades de una categoría de víctimas en particular, tales como violación o violencia contra las mujeres. Su éxito dependerá de un campeón que pueda contagiar el interés por establecer el programa.

Los proyectos nacionales modestos incluyen el establecimiento de líneas gratuitas o urgentes nacionales, tales como los números 800 en los EE.UU. y en otros países, que las víctimas puedan utilizar para obtener información y algún apoyo emocional.

Las **conferencias nacionales o locales** son una manera efectiva de movilizar a las personas alrededor del asunto sobre la protección de las víctimas. Éstas pueden organizarse con cierta participación de expertos de otros países que pueden hablar acerca de los problemas y soluciones, así como de formas de mantener el balón en juego.

Con frecuencia, la conferencia atraerá a la prensa y de esta manera el público general será sensible a las necesidades de las víctimas y a las acciones que puedan tomarse. En la actualidad existen muchos ejemplos de estos casos. La Sociedad Mundial de Victimología ha organizado cursos de dos semanas en diferentes países.

Además de lo que está disponible en este manual, puede ser útil tener acceso a la creciente red de cursos y gente comprometida en hacer justicia para apoyar y proteger los derechos de las víctimas.

La Sociedad Mundial de Victimología organiza:

- cursos internacionales en Asia, Latinoamérica (en español) y Europa;
- Simposios Internacionales trienales sobre Victimología;
- una red mundial de elaboradores de políticas, practicantes e investigadores (Web).

El Simposio Internacional sobre Victimología ofrece una amplia variedad de actividades prácticas y de investigación que se llevan a cabo en todo el mundo. Se trata de un evento importante que involucra a más de 1,000 participantes y brinda una oportunidad de debatir con muchos de los principales elaboradores de políticas, investigadores y practicantes de todo el mundo. Las actuaciones de los diez simposios ofrece una descripción general del conocimiento y de los desarrollos más recientes (consulte a Gaudreault y Waller, 2001).

Las organizaciones nacionales tales como INAVEM, NOVA y NAVSS celebran conferencias anuales y programas de capacitación frecuentes. Existen organizaciones internacionales para los

consejos de compensación y justicia restaurativa que organizan conferencias. Algunas revistas se enfocan en la victimología y en temas relacionados. Las fuentes útiles de información incluyen Victimology.nl, así como sitios Web de organizaciones individuales.

Las **encuestas sobre victimización** ofrecen una base real de conocimiento acerca del número y experiencia de las víctimas. Estas encuestas pueden realizarse a una escala modesta o amplia. De ambas formas proporcionarán datos básicos sobre la medida y respuestas para la victimización en el país (van Kesteren, 2000; Alvazzi del Frate, 1998; Zvekic, 1998).

Estos datos son decisivos para hacer que los medios, y por ende quienes elaboran las políticas, estén conscientes de los problemas a los que se enfrentan las víctimas. Los resultados necesitan ser el objeto de una conferencia de prensa cada año con respecto a las tendencias y puntos sobresalientes disponibles en el Internet.

La metodología está bien establecida. La Encuesta internacional sobre víctimas del crimen utiliza un cuestionario que ha sido probado y aplicado extensamente en el mundo (van Kesteren, 2001). Se han traducido versiones a diversos idiomas. Esto es un buen inicio, pues será posible comparar los resultados en su país con aquéllos de otro país y quizá con su país en periodos anteriores.

Se está desarrollando una nueva metodología para medir la violencia contra las mujeres a través de una encuesta internacional. Conforme esto avance, será un instrumento importante para atraer la atención a la medida e impacto de la violencia contra las mujeres.

Existen metodologías y cuestionarios más sofisticados a nivel nacional, tanto para encuestas generales sobre crimen como para violencia contra las mujeres. La Encuesta británica del delito es la más desarrollada y sofisticada (Ministerio del Interior, 2002). Si la agencia nacional estadística ha de participar, será útil para ella que observe la experiencia británica.

Fase 2 – Multiplicación del apoyo a las víctimas con servicios nacionales y un centro de policía.

Establecer un centro de responsabilidad es el paso más importante para mejorar el estado de las víctimas del delito.

Este centro informará a una agencia central, como el presidente o el primer ministro o posiblemente el ministro de justicia o del interior. Su función será actuar como un foco para las políticas, planeación, capacitación, investigación y experimentación. En Sudáfrica, un Comité de Estrategia Nacional para la Prevención del Delito es el punto de coordinación y liderazgo para facultar a las víctimas del delito. Este comité está presidido por el Departamento de Desarrollo Social.

Deben realizarse las mejoras necesarias en un amplio rango de agencias para respetar los intereses de las víctimas. Algunas de éstas, tales como el papel de la policía, fiscales, jueces y correcciones están controlados directamente por los Ministerios, como el de Justicia o del

Interior. Otros, como enfermeras y médicos de salas de emergencia o trabajadores sociales, se encuentran bajo el mando de los departamentos de salud y de bienestar.

Las mejoras no son necesariamente lo más importante del sistema. Algunas pueden alcanzarse a través de la elaboración de lineamientos, capacitación y evaluación de la calidad del trabajo. El centro de responsabilidad puede facilitar la preparación de lineamientos, con frecuencia adaptados de la experiencia en otras partes. También puede fomentar la creación de programas de capacitación basados o no en centros especiales. La evaluación del trabajo generado por los funcionarios puede estructurarse a través de guías preparadas a nivel central.

Los **Servicios nacionales** formados por proyectos piloto se iniciaron en la primera fase. Estos proyectos multiplican el número y tipo de dichos servicios. En muchos países se ha formado una asociación de apoyo a víctimas o proyectos de ayuda para actuar como una organización para establecer estándares, organizar una conferencia anual y, en algunos casos, actuar como un canal para la distribución de fondos para los servicios.

Tanto las redes británicas como estadounidenses para el apoyo y ayuda a víctimas han sido extraordinariamente exitosas debido al liderazgo dinámico y profesional de sus directores ejecutivos.

Una fase importante para multiplicar los servicios que están disponibles es invertir en investigación que evalúe las ventajas y desventajas de los servicios actuales. También puede establecer la base a partir de la cual se expandan los servicios de la mejor forma.

En el Reino Unido, los esquemas iniciales de apoyo a víctimas fueron evaluados para valorar la medida en la que satisfacen las necesidades de las víctimas (Maguire y Corbett, 1987). El programa de compensación del estado para las víctimas de crímenes violentos también fue tema de investigación (Shapland et al., 1985).

Fase 3 – Consolidación y difusión a la policía, tribunales y correcciones

La participación de los sistemas de Correcciones, Tribunales y Policía para la protección de las víctimas es esencial.

Las víctimas del crimen sufren pérdidas, lesiones y traumas en manos del criminal. Con mucha frecuencia, también sufren dolor adicional, trauma y pérdida, cuando cooperan con la policía y el sistema de justicia penal.

En la mayoría de los países, la policía, los tribunales y las correcciones no respetan los derechos de las víctimas en cuanto a su seguridad, privacidad, conveniencia e indemnización. Los servicios comunitarios de las víctimas ofrecen ayuda, pero no son suficientes para proteger los intereses personales de las víctimas durante la investigación, prosecución, sentencia y correcciones.

La policía tiene mucho que ganar al tratar a la víctima con respeto, ofrecerle información básica y referirla a cualesquiera servicios que puedan ayudarle. Esto motivará a las víctimas a informar

de los delitos a la policía y cooperar con ella durante la investigación. También superará la represión de las víctimas para informar de los delitos en algunos países y mejorar la confianza pública en la policía.

Es esencial para la legislación y liderazgo que rige la policía incluir el respeto por las víctimas como un objetivo específico. Además, los sistemas técnicos utilizados por la policía, tales como números de emergencia y bases de datos computarizadas, necesitan incluir formas para proporcionar números de emergencia y ubicaciones de los servicios para las víctimas.

Los abogados también pueden ganar al tratar a la víctima con respeto y proporcionarle información y referirla, debido a que las víctimas cooperarán como testigos con mayor facilidad.

La legislación debe cambiarse para requerir que los abogados consulten a las víctimas si planean modificar los cargos que se procesarán y fomentar formas de obtener una indemnización justa.

Los jueces pueden hacer mucho por respetar a las víctimas al escucharlas activamente cuando se presentan en el tribunal. Sin embargo, la legislación que da a las víctimas un papel como parte civil o agraviada en el proceso es la única forma de asegurar que los intereses personales de las víctimas en un caso criminal se tomen en cuenta y se protejan. La mejor manera de hacer real este papel es elaborando un programa para alentar a los abogados a ayudar a las víctimas. La legislación deberá aclarar que los intereses personales de la víctima incluyen su seguridad, indemnización, privacidad y conveniencia. .

La mayoría de los países cuentan con algún tipo de sistema de multas. Si es posible que el criminal pague una multa, entonces es posible que pague una indemnización a la víctima. No obstante, la prioridad debe ser que la indemnización se pague antes que las multas. Algunos criminales cuentan con recursos para pagar montos importantes de dinero, por lo que debería requerirse que paguen estas sumas a un fondo que pueda utilizarse para brindar servicios y compensación a las víctimas de delincuentes que tienen menos posibilidades.

La **Consolidación** del apoyo y protección requiere de una revisión ocasional de lo que se ha logrado y de lo que aún es necesario hacer.

Si el país ha establecido un centro de políticas para encabezar las reformas que se necesitan para las víctimas, este centro necesita examinar con regularidad la medida en la que los programas, la legislación y los cambios de actitud dan a las víctimas mayor respeto.

En Inglaterra, el Ministerio del Interior ha creado una declaración de las víctimas que establece lo que las víctimas pueden esperar. Es la base de consulta para las víctimas, policía, abogados, jueces, etc.

Anualmente se organizan conferencias nacionales o regionales que ofrecen, a aquéllos que trabajan con víctimas en servicios comunitarios o en el sistema de justicia penal, una oportunidad de aprender de los últimos desarrollos y experiencias.

Las encuestas regulares, nacionales y locales, sobre victimización, ofrecen un cálculo de la medida en la cual la victimización se incrementa o disminuye, así como de las experiencias de las víctimas con la policía, los tribunales y los sistemas correctivos. Además, las encuestas necesitan realizarse con innovaciones específicas que hayan sido probadas.

El parlamento y la asamblea legislativa deben revisar de vez en cuando los avances y ver qué otras medidas son necesarias.

En conclusión, una forma de cobrar fuerza para las reformas que debieron tomarse hace tiempo para hacer justicia al apoyar y proteger a las víctimas, es comenzar con algunos proyectos piloto modestos, una conferencia para crear conciencia y encuestas de victimización para identificar las necesidades.

En una segunda etapa, será posible establecer un centro de políticas para las víctimas y multiplicar los servicios básicos de apoyo para ellas. En la tercera etapa, es esencial hacer que la policía, los abogados y los jueces integren el apoyo y la protección para las víctimas en su legislación, programas y rutinas diarias.

Referencias

- Alvazzi del Frate, Anna (1998), *“Victims of crime in the developing world”*, Roma, Instituto de Investigación sobre Justicia y Delito Interregional de las Naciones Unidas de Italia (UNICRI).
- Brand, Sam, Richard Price (2001), *“The Economic and Social Costs of Crime”*, Londres, Ministerio del Interior, Investigación, Desarrollo y Estadística: Estudio de Investigación del Ministerio del Interior 217.
- Brienen, Marion, Ernestine Hoegen (2000), *“Victims of Crime in 22 European Criminal Justice Systems: the Implementation of Recommendation (85) 11 of the Council of Europe on the Position of the Victim”* ..., Amsterdam: Wolf Legal.
- Canadá – Comité de Posición sobre Justicia y Derechos Humanos (2000), *“Victims Rights - A Voice Not a Veto”*, Ottawa: Parlamento de Canadá,
- Consejo Canadiense sobre Desarrollo Social (CCSD) (1981), *“Rights and Services for Crime Victims”*, Ottawa.
- Centro para la Salud y Equidad del Género (1999), *“Ending Violence against Women”*, Baltimore: Informes de población.
- Consejo de Europa (1983), *“European Convention on the Compensation of Victims of Violent Crimes”*, ETS no. : 116, ratificado en 1988, Estrasburgo.
- Comité Europeo sobre Problemas de Delito (1985), *“The position of the victim in the framework of criminal law and procedure”*, Estrasburgo: Consejo de Europa.
- Comité Europeo sobre Problemas del Delito, *“Recommendation No. R (87) 21 on assistance to victim and the prevention of victimisation”*, Estrasburgo: Consejo de Europa.
- Comité Europeo sobre Problemas del Delito, *“Recommendation No. R (87) 19 on the organisation of crime prevention”*, Estrasburgo: Consejo de Europa.
- Consejo Europeo (2001), Decisión marco del 15 de marzo de 2001 sobre la posición de las víctimas en los procesos penales (2001/220/JHA), Bruselas.
- Farrell, Graham, Ken Pease (2001), *Repeated Victimization*, New York: Criminal Justice Press,
- Garkawe, Sam, (2001) *The Victim-Related Provisions of the Statute of the International Criminal Court: A Victimological Analysis*, *International Review of Victimology* 8, 3, 269-289
- Gaudreault, Arlène, Irvin Waller (2001), Décimo simposio internacional: Procesos de simposio selectos, Montreal: *“Association Québécoise Plaidoyer-Victimes”*,
- Heise, Lori, Jacqueline Pitanguy, Adrienne Germain (1994). *“Violence against women: The hidden health”* Burden, Washington, Estados Unidos: El Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo / El Banco Mundial.
- Ministerio del Interior (2001), *“A Review of the Victim’s Charter”*, Londres
- Ministerio del Interior (1999), *“Digest 4: Information on the Criminal Justice System in England and Wales”*. Londres: Ministerio del Interior, editado por Gordon C. Barclay con Cynthia Tavares y Andrew Prout. Asociación Internacional de Jefes de Policía (2000): *“What do victims want? Effective strategies to achieve justice for victims of crime”*, Washington, DC
- Centro Internacional para la Prevención del Delito (1999), *“Crime Prevention Digest II: Comparative Analysis of Successful Community Safety”*, Montreal.
- Centro Internacional para la Prevención del Delito (1999). *“100 Crime Prevention Programs to Inspire Action across the World”*, Montreal.
- Kershaw, Chris, Natalia Chivite_Matthews, Carys Thomas, Rebecca Aust (2001). Encuesta Británica del Delito de 2001: Primeros resultados, Inglaterra y Gales, Londres: Ministerio del Interior, Investigación, Desarrollo y Estadística: Boletín Estadístico del Ministerio del Interior.

Maguire, Mike, Claire Corbett (1987), *“The effects of crime and the work of victims support schemes”*, Aldershot: Gower.

“National Clearinghouse on Child Abuse and Neglect Information” (2000), *“Child Maltreatment”* 1999, Washington, DC,

Organización Nacional para la Ayuda a las Víctimas (1988), *“Victim Rights and Services: A Legislative Directory”*, Washington, DC: Organización Nacional para la Ayuda a las Víctimas.

Newman, Graeme (ed.) (1999), *“Global report on crime and justice”*, Nueva York: Prensa de la Universidad de Oxford:

Rock, Paul (1990), *“Helping victims of crime”*, Oxford: Clarendon

Rock, Paul (1986), *“A View from the Shadows: The Ministry of the Solicitor General of Canada and the Making of the Justice for Victims of Crime Initiative”*, Oxford: Clarendon

Shapland, Joanna, J. Willmore, P. Duff (1985), *“Victims in the Criminal Justice System”*, Aldershot: Gower

Estadísticas de Canadá (1999), *“Criminal Victimization in Canada”*, 1999, Ottawa: Juristat, 20.10,

Naciones Unidas (2001), Estatuto de Roma sobre el Tribunal Internacional Criminal, Nueva York

Asamblea General de las Naciones Unidas (1985), *“Declaración de los principios fundamentales de justicia para las víctimas del delito y del abuso del poder”*, Nueva York.

Oficina de las Naciones Unidas para el Control de Drogas y la Prevención del Delito (2002), *Lineamientos para la Prevención del Delito en Acción para Promover la Efectiva Prevención del Delito en la Comisión sobre la Prevención del Delito y Justicia penal*, sesión 11, 16-25 abril 2002, Nueva York: ECOSOC

Oficina de las Naciones Unidas para el Control de Drogas y la Prevención del Delito (2002), *Principios Fundamentales para la Implementación de la Justicia Restaurativa en el contexto de la Ley Criminal, Comisión sobre la Prevención de Delito y Justicia penal*, sesión 11, 16 al 25 de abril, 2002, Nueva York: ECOSOC

Oficina de las Naciones Unidas para el Control de Drogas y la Prevención del Delito (1999), *Manual sobre justicia para las víctimas en el uso y aplicación de la Declaración de los principios fundamentales de justicia para las víctimas del crimen y del abuso del poder*, Nueva York: Centro Internacional para la Prevención del Delito

Oficina de las Naciones Unidas para el Control de Drogas y la Prevención del Delito (1999), *Guía para quienes elaboran las políticas sobre la implementación de la declaración de las Naciones Unidas sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas del crimen y del abuso del poder*, Nueva York: Centro Internacional para Prevención del Delito

Oficina de las Naciones Unidas para el Control de Drogas y la Prevención del Delito (1996), *Manual para quienes mantienen la paz sobre los estándares y normas de la ONU*, Nueva York

Estados Unidos (1982), *“Destacamento del Presidente para las Víctimas del Crimen”*: Informe final, Washington.

Departamento de Justicia de los EE.UU., Oficina para las Víctimas del Crimen (2000), *“Nuevas Instrucciones del Campo: Derechos y Servicios de las Víctimas para el Siglo 21”*, Washington, DC

Van Kesteren, John, Pat Mayhew, Paul Nieuwebeerta (2000), *“Criminal Victimization in Seventeen Industrialised Countries: Key findings from the 2000 International Crime Victims Survey”*, La Haya: Ministerio de Justicia.

Waller, Irvin (1990), "*The Police: First in Aid in Lurigo*", Arthur, W.G. Skogan, & R.C. Davis, (eds.): "*Victims of Crime: problems, policies, and programs*", Newbury Park: Sage, 139-156

Waller, Irvin, Norm Okihiro (1978), "*Burglary, the Victim and the Public*", Toronto: University of Toronto Press

Wemmers, Jo-Anne (2002), "*Restorative Justice for Victims of Crime: A Victim Oriented Approach to Restorative Justice*", *Revisión Internacional sobre Victimología*, 9, 1, 43-60

Organización Mundial de la Salud (2002), "*Informe Mundial sobre Violencia y Salud*", Génova; Prevención de Lesiones y Violencia

Zvekic, Ugljesa (1998), "*Criminal victimization in countries in transition*", Roma: Instituto de Investigación de Justicia y Crimen Interregional de las Naciones Unidas (UNICRI).

Sitios Web

Argentina, Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos, Buenos Aires:

<http://www.jus.gov.ar/polcrim/polcrim.htm>

Oficina de California para los Servicios y Compensación de las Víctimas, Sacramento:

<http://www.cdc.state.ca.us/ovsr/>

Canadá/Centro de Política de Justicia para Asuntos de las Víctimas, Ottawa:

<http://canada.justice.gc.ca/en/ps/voc/index.html>

Centro para los Niños y Familiares en el Sistema de Justicia, Londres, Ontario, Canadá:

<http://www.lfcc.on.ca/>

Centro de Difusión de la Victimología, Buenos Aires, Argentina: <http://fmuraro.tsx.org>

Inglaterra, Autoridad de Compensación para Lesiones Criminales, Londres:

<http://www.cica.gov.uk/>

Inglaterra, Ministerio del Interior, Unidad de Justicia y Víctimas, Londres:

http://www.homeoffice.gov.uk/new_indexs/index_victimsofcrime.htm

Institut national d'aide aux victimes et médiation, Paris:

<http://membres.lycos.fr/tussier/inavem.htm>

Asociación Internacional de Jefes de Policía, Washington, DC: <http://www.theiacp.org>

Oficina Internacional para los Derechos de los Niños, Montreal: <http://www.ibcr.org>

Encuesta Internacional sobre las Víctimas del Delito, Leiden:

<http://ruljis.leidenuniv.nl/group/jfcr/www/icvs/>

Servicios de Policía de Londres, Londres, Ontario, Canadá: <http://police.city.london.on.ca/>

Asociación Nacional de Esquemas de Apoyo a las Víctimas, Londres:

<http://natiasso03.uuhost.uk.uu.net/>

Alianza Nacional para los Niños, Washington, DC: <http://www.nncac.org>

Organización Nacional para Ayuda a las Víctimas, Washington, DC: <http://www.try-nova.org/>

Consejo de Víctimas de Crimen del Estado de Nueva York, Albany: <http://www.cvb.state.ny.us/>

Procurador General de Ontario, Toronto:

<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/html/VW/vhome.htm>

Québec, Ministerio de Justicia - aide aux victimes d'actes criminels, Québec:

http://www.gouv.qc.ca/Vision/MesuresSociales/AideVictimesActesCriminels_fr.html

Safe Horizons, New York City: www.safehorizon.org/

Departamento de Justicia de los EE.UU., Oficina para las Víctimas del Crimen, Washington,

DC: <http://www.ojp.usdoj.gov/ovc/>

Ayuda en Línea para Víctimas, Windsor: <http://www.vaonline.org/>

Victimology.nl – Sitio Web Internacional sobre Victimología – un proyecto común de la ONU,

WSV, y Ministerio de Justicia de Holanda, La Haya, Ministerio de Justicia, Holanda:

<http://www.victimology.nl/>

Sociedad Mundial de Victimología, Monchengladbach, Sociedad Mundial de Victimología:

www.world-society-victimology.de

Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder

Parte A.-Las víctimas de delitos

1. Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los 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.
2. Podrá considerarse "víctima" a una persona, conforme 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 inmediatos o que sean dependientes directos de la víctima y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.
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.
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.
5. Se establecerá y reforzarán, cuando sea necesario, 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 esos mecanismos.
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 decisión de sus casos, especialmente cuando se trate de delitos graves y cuando hayan solicitado esa información;
 - 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;
 - c) Prestando asistencia apropiada a las víctimas durante todo el proceso judicial;
 - 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;
 - e) Evitando demoras innecesarias en la resolución de los casos y en la ejecución de los mandatos o decretos que concedan indemnizaciones a las víctimas.
7. Se utilizarán, cuando proceda, mecanismos oficiosos para la solución de 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.
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.
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.
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 de la comunidad y el reembolso de los gastos de reubicación cuando esos daños causen la disgregación de una comunidad.
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.

12. Cuando no sea suficiente la indemnización procedente del delincuente o de otras fuentes, los Estados procurarán indemnizar financieramente:
 - a) A las víctimas de delitos que hayan sufrido importantes lesiones corporales o menoscabo de su salud física o mental como consecuencia de delitos 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.
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.
14. Las víctimas recibirán la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria, por conducto de los medios gubernamentales, voluntarios, comunitarios y autóctonos.
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.
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.
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.

Parte B.-Las víctimas del abuso de poder

18. Se entenderá por "víctimas" 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.
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 indemnización, así como la asistencia y el apoyo materiales, médicos, psicológicos y sociales necesarios.
20. Los Estados considerarán la posibilidad de negociar tratados internacionales multilaterales relativos a las víctimas, definidas en el párrafo 18.
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 por las cuales se prohíban los actos que constituyan graves abusos de poder político o económico y se fomenten medidas y mecanismos para prevenir esos actos, y establecerán derechos y soluciones adecuados para las víctimas de tales actos, facilitándoles su ejercicio.

Decisión marco del consejo europeo sobre la posición de las víctimas

EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA... HA ADOPTADO LA PRESENTE DECISIÓN MARCO:

Artículo 1 Definiciones

A efectos de la presente Decisión marco, se entenderá por:

- (a) “Víctima”: la persona física que haya sufrido un perjuicio, en especial lesiones físicas o mentales, daños emocionales o un perjuicio económico, directamente causado por un acto u omisión que infrinja la legislación penal de un Estado miembro;
- (b) “Organización de apoyo a la víctima”: la organización, no gubernamental, constituida legalmente en un Estado miembro y cuyas actividades de apoyo a las víctimas de delitos, sean gratuitas y ejercidas en condiciones adecuadas, sean complementarias de la actividad del Estado en este ámbito;
- (c) “Proceso penal”: el prescrito en la legislación nacional aplicable;
- (d) “Actuaciones”: en sentido lato, además del proceso penal, todos los contactos que la víctima establezca, como tal, con cualquier autoridad, servicio público u organización de apoyo a la víctima en relación con su causa, antes, durante o después del proceso penal;
- (e) “Mediación en causas penales”: la búsqueda, antes o durante el proceso penal, de una solución negociada entre la víctima y el autor de la infracción, en la que medie una persona competente.

Artículo 2 Respeto y reconocimiento

1. Los Estados miembro reservarán a las víctimas un papel efectivo y adecuado en su sistema judicial penal. Seguirán esforzándose por que las víctimas sean tratadas durante las actuaciones con el debido respeto a su dignidad personal, y reconocerán sus derechos e intereses legítimos en particular en el marco del proceso penal.
2. Los Estados miembro velarán porque se brinde a las víctimas especialmente vulnerables un trato específico que responda de la mejor manera posible a su situación.

Artículo 3 Audiencia y presentación de pruebas

Los Estados miembro garantizarán a la víctima la posibilidad de ser oída durante las actuaciones y de facilitar elementos de prueba.

Los Estados miembro tomarán las medidas necesarias para que sus autoridades sólo interroguen a la víctima en la medida necesaria para el proceso penal.

Artículo 4 Derecho a recibir información

1. Los Estados miembro garantizarán que la víctima tenga acceso, en particular desde el primer contacto con las autoridades policiales, por los medios que consideren adecuados y, cuando sea posible, en lenguas de comprensión general, a la información pertinente para la protección de sus intereses.

Dicha información incluirá como mínimo:

- (a) el tipo de servicios u organizaciones a los que puede dirigirse para obtener apoyo;
 - (b) el tipo de apoyo que puede recibir;
 - (c) el lugar y el modo en que puede presentar una denuncia;
 - (d) las actuaciones subsiguientes a la denuncia y su papel respecto de aquéllas;
 - (e) el modo y las condiciones en que podrá obtener protección;
 - (f) la medida y las condiciones en que puede acceder a: (i) asesoramiento jurídico, o (ii) asistencia jurídica gratuita o (iii) cualquier otro tipo de asesoramiento, siempre que en los casos contemplados en los incisos 1) y ii), la víctima tenga derecho a ello;
 - (g) los requisitos para tener derecho a una indemnización;
 - (h) si reside en otro Estado, los mecanismos especiales de defensa de sus derechos que puede utilizar.
2. Los Estados miembro garantizarán que la víctima que lo solicite sea informada:
 - (a) del curso dado a su denuncia;
 - (b) de los elementos pertinentes que le permitirán en caso de enjuiciamiento, seguir el desarrollo del proceso penal relativo al inculpado por los hechos que la afectan, salvo en casos excepcionales en que el correcto desarrollo de la causa pueda verse afectado;
 - (c) de la sentencia del tribunal.
 3. Los Estados miembro adoptarán las medidas necesarias para garantizar, al menos en el caso de que pueda existir un riesgo para la víctima, que en el momento de la puesta en libertad de la persona inculpada o condenada por la infracción, se pueda decidir, en caso necesario informar de ello a la víctima.
 4. En la medida en que un Estado miembro transmita por iniciativa propia la información a que se refieren los apartados 2 y 3, deberá garantizar a la víctima el derecho a optar por no recibir dicha información, salvo en el caso de que su envío sea obligatorio en el marco del proceso penal de que se trate.

Artículo 5 **Garantías de comunicación**

Los Estados miembro tomarán las medidas necesarias para reducir cuanto sea posible las dificultades de comunicación que afecten a la comprensión y a la participación de la víctima en las fases importantes del proceso penal, cuando ésta sea testigo o parte en las actuaciones, en términos comparables a los aplicables al procesado.

Artículo 6 **Asistencia específica a la víctima**

Los Estados miembro garantizarán que, de forma gratuita cuando esté justificado, la víctima disponga de asesoramiento con arreglo al inciso iii) de la letra f) del apartado 1 del artículo 4 sobre su papel en las actuaciones, y, si procede, de asistencia jurídica con arreglo al inciso ii) de la letra f) del apartado 1 del artículo 4 cuando pueda ser parte en el proceso penal.

Artículo 7 **Gastos sufragados por la víctima en relación con un proceso penal**

Los Estados miembro, con arreglo a las disposiciones nacionales aplicables, darán a la víctima cuando ésta sea parte o testigo, la posibilidad de que le sean reembolsados los gastos que le haya ocasionado su participación legítima en el proceso penal.

Artículo 8 **Derecho a la protección**

1. Los Estados miembro garantizarán un nivel adecuado de protección a las víctimas y, si procede, a sus familiares o personas en situación equivalente, por lo que respecta a su seguridad y a la protección de su intimidad, siempre que las autoridades competentes consideren que existe un riesgo grave de represalias o claros indicios de una intención clara de perturbar su vida privada.

2. Para ello, y no obstante lo dispuesto en el apartado 4, los Estados miembro garantizarán que, en caso necesario, sea posible adoptar, en el marco de un proceso judicial, las medidas adecuadas para proteger la intimidad o la imagen física de la víctima y de sus familiares o de las personas en situación equivalente.

3. Los Estados miembro velarán además por que en las dependencias judiciales, pueda evitarse el contacto entre víctima y procesado, salvo que el proceso penal lo requiera. A tal fin, si ha lugar, los Estados miembro dispondrán progresivamente lo necesario para que las dependencias judiciales estén provistas de espacios de espera reservados para las víctimas.

4. Los Estados miembro garantizarán, cuando sea necesario proteger a las víctimas, y sobre todo a las más vulnerables, de las consecuencias y prestar declaración en audiencia pública, que éstas puedan, por resolución judicial, testificar en condiciones que permitan alcanzar ese objetivo, por cualquier medio adecuado compatible con los principios fundamentales de su Derecho.

Artículo 9 **Derecho de indemnización en el marco del proceso penal**

1. Los Estados miembro garantizarán a la víctima de una infracción penal el derecho a obtener, en un plazo razonable y en el marco del proceso penal, una resolución relativa a la indemnización por parte del autor de la infracción, salvo cuando la legislación nacional disponga que, para determinados casos, la indemnización se efectúe por otra vía.

2. Los Estados miembro adoptarán las medidas pertinentes para propiciar que el autor de la infracción indemnice a la víctima adecuadamente.

3. Salvo en caso de necesidad absoluta impuesta por el proceso penal, los objetos restituibles pertenecientes a la víctima y aprendidos durante las actuaciones se devolverán a la víctima sin demora.

Artículo 10 **Mediación penal en el marco del proceso penal**

1. Los Estados miembro procurarán impulsar la mediación en las causas penales para las infracciones que a su juicio se presten a este tipo de medida.

2. Los Estados miembro velarán porque pueda tomarse en consideración todo acuerdo entre víctima e inculpaado que se haya alcanzado con ocasión de la mediación en las causas penales.

Artículo 11 **Víctimas residentes en otro Estado miembro**

1. Los Estados miembro velarán por que sus autoridades competentes estén en condiciones de tomar las medidas necesarias para paliar las dificultades derivadas del hecho de que la víctima resida en un Estado miembro distinto de aquél en que se haya cometido la infracción, en especial en lo que se refiere al desarrollo de las actuaciones. Para tal fin, dichas autoridades deberán sobre todo estar en condiciones de:

— decidir si la víctima puede prestar declaración inmediatamente después de cometerse la infracción,

— recurrir en la mayor medida posible, para la audición de las víctimas residentes en el extranjero, a las disposiciones sobre videoconferencia y conferencia telefónica previstas en los artículos 10 y 11 del Convenio relativo a la asistencia judicial en materia penal entre los Estados miembro de la Unión Europea, de 29 de mayo de 2000¹.

¹ DO C 197 de 12.7.2000, p. 1.

2. Los Estados miembro velarán por que la víctima de una infracción cometida en un Estado miembro distinto de aquél en que reside pueda presentar la denuncia ante las autoridades competentes de su Estado de residencia en caso de que no haya podido hacerlo en el Estado miembro en el que se cometió la infracción, o si se trata de una infracción grave, en caso de que haya optado por no hacerlo.

La autoridad competente ante la que se haya presentado la denuncia, en la medida en que ella misma no ejerza su competencia a este respecto, la transmitirá sin demora a la autoridad competente del territorio en que se haya cometido la infracción. Esta denuncia se transmitirá con arreglo al Derecho interno del Estado en el que se haya cometido la infracción.

Artículo 12 Cooperación entre Estados miembro

Los Estados miembro deberán apoyar, desarrollar y mejorar la cooperación entre sí para facilitar la defensa más eficaz de los intereses de la víctima en el proceso penal, ya sea mediante redes directamente vinculadas al sistema judicial, ya sea mediante vínculos entre organizaciones de apoyo a la víctima.

Artículo 13 Servicios especializados y organizaciones de apoyo a la víctima

1. Los Estados miembro fomentarán, en el contexto de las actuaciones, la intervención de servicios de apoyo a la víctima que organicen la acogida inicial de ésta y le presten apoyo y asistencia posteriormente, ya sea mediante personal especialmente preparado de los servicios públicos nacionales, ya sea mediante el reconocimiento y la financiación de organizaciones de apoyo a la víctima.

2. Los Estados miembro propiciarán la participación en las actuaciones de dicho personal o de las organizaciones de apoyo a la víctima, en particular por lo que respecta a:

(a) la transmisión de información a la víctima;

(b) la prestación de apoyo a la víctima en función de sus necesidades inmediatas;

(c) el acompañamiento de la víctima, en caso necesario y siempre que resulte posible, durante el proceso penal;

(d) la asistencia a la víctima, cuando ésta lo solicite, una vez que haya finalizado el proceso penal.

Artículo 14 Formación de las personas que intervienen en las actuaciones o que tienen otro tipo de contacto con la víctima

1. Los Estados miembro propiciarán, a través de sus servicios públicos o mediante la financiación de organizaciones de apoyo a la víctima, iniciativas en virtud de las cuales las personas que intervienen en las actuaciones o que tienen otro tipo de contacto con la víctima reciban la adecuada formación, con especial atención a las necesidades de los grupos más vulnerables.

2. El apartado 1 se aplicará en especial a los oficiales de policía y a los profesionales del derecho.

Artículo 15 Condiciones prácticas relativas a la situación de la víctima durante las actuaciones

1. Los Estados miembro propiciarán la creación gradual, en el marco de las actuaciones en general, y especialmente en los lugares en los que puede incorporarse el proceso penal, de las condiciones necesarias para tratar de prevenir la victimación secundaria o evitar que la víctima se vea sometida a tensiones innecesarias. Para ello velarán en particular por que se dé una acogida correcta a las víctimas en un primer momento y por que se creen en dichos lugares condiciones adecuadas a la situación de la víctima.

2. A efectos de la aplicación del apartado 1, los Estados miembro tendrán especialmente en cuenta los medios de que disponen las dependencias judiciales, comisarías de policía, servicios públicos y organizaciones de apoyo a la víctima.

Artículo 16 Ámbito de aplicación territorial

La presente Decisión marco se aplicará a Gibraltar.

Artículo 17 Aplicación

Los Estados miembro pondrán en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo estipulado en la presente Decisión marco:

— en lo que se refiere al artículo 10, a más tardar el 22 de marzo de 2006;

— en lo que se refiere a los artículos 5 y 6, a más tardar el 22 de marzo de 2004;

— en lo que se refiere a las demás disposiciones, a más tardar el 22 de marzo de 2002.

Artículo 18 Evaluación

Los Estados miembro transmitirán a la Secretaría General del Consejo y a la Comisión, en las fechas establecidas en el artículo 17, el texto de las disposiciones que incorporen al ordenamiento jurídico nacional las obligaciones impuestas por la presente Decisión marco. El Consejo evaluará, en el plazo de un año consecutivo a dichas fechas, las medidas adoptadas por los Estados miembro en aplicación de lo estipulado en la presente Decisión marco; se basará para ello en un informe elaborado por la Secretaría General a partir de la información recibida de los Estados miembro en un informe escrito presentado por la Comisión.

Artículo 19 Entrada en vigor

La presente Decisión marco entrará en vigor el día de su publicación en el *Diario Oficial de las Comunidades Europeas*.

Hecho en Bruselas, el 15 de marzo de 2001.

Por el Consejo
El Presidente
M-I. KLINGVALL