



PROTECCIÓN Y APOYO A TESTIGOS Y VÍCTIMAS

Esta es la nota de referencia 7.6 de las [Herramientas de referencia](#) policial de la CTI para la actuación profesional y respetuosa con los derechos humanos por las fuerzas del orden.

ANTECEDENTES

1. La policía suele ser el primer punto de contacto para las víctimas¹ y los testigos, ya sea inmediatamente después de la victimización o en el momento en que denuncian un delito. Al ser los primeros en intervenir, los agentes de policía pueden influir enormemente en la disposición de las víctimas para seguir interactuando con el sistema de justicia penal. La policía debe tratar a las víctimas con “compasión y respeto por su dignidad”, componente fundamental de la [Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder](#).

Un enfoque centrado en las víctimas de la justicia penal y los derechos de las víctimas

2. Aunque tradicionalmente los sistemas de justicia penal se han centrado en el tratamiento de los sospechosos o delincuentes, varias normas internacionales recomiendan que se adopte un enfoque centrado en las víctimas. El enfoque centrado en las víctimas es fundamental para garantizar la protección de los derechos de las víctimas y la prevención de la victimización secundaria y reiterada y para “restablecer la confianza de la población general en el sistema de justicia penal mediante la protección de las personas inocentes y las víctimas”². Un enfoque centrado en las víctimas también puede contribuir a que las víctimas se sientan más dispuestas a cooperar y a actuar eficazmente como testigos en el marco del sistema judicial, lo que también repercutirá positivamente en la calidad y el resultado de la investigación.
3. Al mismo tiempo, un enfoque centrado en las víctimas tendrá en cuenta cómo debe plantearse el sistema de respuesta y cómo debe de aplicarse. Da prioridad a la seguridad, el bienestar y los deseos de las víctimas (que no siempre coinciden con los de la policía o las fuerzas del orden) a la hora de determinar qué medidas deben aplicarse y cómo. Con arreglo a este enfoque, los deseos, la seguridad y el bienestar de las víctimas tienen prioridad en todos

¹ Esta Declaración define a las víctimas como “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, con arreglo a la presente Declaración, independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima. En la expresión “víctima” se incluye además, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización”.

² Tribunal Superior de Karnataka, asunto Sri. Jajadish Chidanand Kore v. The State of Karnataka, 29 de agosto de 2008, disponible en: <https://bit.ly/3NJR2Wz>.

los asuntos y procedimientos. Esto implica la realización de una evaluación individual (por ejemplo, evaluación individual del riesgo) que permita identificar las necesidades específicas de las víctimas.

4. En la [Declaración de Kioto sobre la Promoción de la Prevención del Delito, la Justicia Penal y el Estado de Derecho: Hacia el Cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible](#), aprobada en el 14° Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Justicia Penal, los Estados miembros se comprometieron a salvaguardar los derechos de las víctimas y a proteger a los testigos y a los denunciantes.

Declaración de Kioto sobre la Promoción de la Prevención del Delito, la Justicia Penal y el Estado de Derecho: Hacia el Cumplimiento de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

Por lo tanto, nos esforzamos por llevar a cabo las acciones siguientes:

31. Proteger los derechos e intereses de las víctimas de delitos y esforzarse por darles asistencia en todas las etapas de los procedimientos de justicia penal, prestando la debida atención a las necesidades y circunstancias especiales de las víctimas, incluidas la edad, las necesidades específicas de su género y de otro tipo, y la discapacidad, así como a los daños causados por los delitos, incluido el trauma, y procurar proporcionar a las víctimas los medios que puedan ayudar a su recuperación, incluida la posibilidad de obtener compensación y reparación;
 32. Animar a las víctimas a denunciar los delitos proporcionándoles un apoyo adecuado, incluso en las actuaciones penales, como el acceso efectivo a servicios de traducción;
 33. Adoptar medidas adecuadas para proporcionar una protección eficaz a los testigos en las actuaciones penales y a los denunciantes;
 34. Proporcionar recursos y formación adecuados a los profesionales para reforzar su capacidad de proporcionar asistencia y apoyo centrados en las víctimas que tengan en cuenta las necesidades específicas de estas.
5. Tanto al nivel regional como en numerosos países, los derechos exigibles de las víctimas se han establecido en las constituciones, las declaraciones de derechos o las declaraciones de derechos de las víctimas. Los agentes de policía desempeñan un papel fundamental en la aplicación de estos derechos, y la cuestión de los derechos de las víctimas debe formar parte de la instrucción inicial y de la formación de actualización de los agentes de policía.



El Canadá: Promulgación de una Declaración de Derechos de las Víctimas

La [Declaración de Derechos de las Víctimas del Canadá](#) reconoce los siguientes derechos a las víctimas de delitos: el derecho a la información sobre el estado y el resultado de la investigación del presunto delito, el lugar de los procedimientos y los servicios disponibles; el derecho a la protección, que tiene en cuenta su seguridad e intimidad durante la investigación; el derecho a la participación, que permite a las víctimas expresar sus opiniones y que estas se tengan en cuenta cuando las autoridades tomen decisiones que afecten a sus derechos en virtud de la Ley, así como el derecho a presentar una declaración sobre las repercusiones del delito para la víctima a las autoridades competentes a fin de que se tenga en cuenta; y el derecho a solicitar restitución ante los tribunales a fin de que estos dicten una orden de restitución, y que las órdenes de restitución impagadas se ejecuten a través de un tribunal civil.



Colombia: Legislación y reglamentos de protección de las víctimas

La legislación y los reglamentos de protección de las víctimas figuran en la Ley 418 de 1997 de Colombia y en la Resolución de la Fiscalía General núm. 0-5101 de 2008. Para hacer efectiva la ley se fomenta la “participación conjunta”. Se considera que superar la vulnerabilidad manifiesta de las víctimas implica llevar a cabo una serie de acciones que comprenden: el deber del Estado de implementar las medidas de atención, asistencia y reparación a las víctimas, el deber de solidaridad y respeto de la sociedad civil y el sector privado con las víctimas, y el apoyo

a las autoridades en los procesos de reparación; y la participación activa de las víctimas. Todos los organismos gubernamentales están obligados a tratar a las víctimas con respeto y cordialidad. Además, el Estado está obligado a eliminar los obstáculos administrativos que impidan el acceso real y efectivo de las víctimas a las medidas de atención, servicio y reparación. La legislación colombiana prevé la “protección integral y la asistencia social”, en particular la protección física, la asistencia social, el cambio de identidad y de residencia y todas las medidas temporales o permanentes que puedan ser necesarias para preservar la integridad física y moral y la integridad de la unidad familiar de los testigos.



Unión Europea: Una Directiva y una Estrategia sobre los Derechos de las Víctimas

La [Directiva de la Unión Europea sobre los derechos de las víctimas](#) establece normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y vela por que las personas que han sido víctimas de delitos sean reconocidas y tratadas con respeto. También dispone que deben recibir protección, apoyo y acceso a la justicia adecuados. La Directiva refuerza considerablemente los derechos de las víctimas y sus familiares a la información, el apoyo y la protección. Además, refuerza los derechos procesales de las víctimas en los procesos penales. La Directiva también exige que los países de la Unión Europea ofrezcan a los funcionarios que puedan entrar en contacto con las víctimas formación adecuada sobre las necesidades de estas. Los Estados miembros de la Unión Europea debían incorporar las disposiciones de la Directiva en sus legislaciones nacionales a más tardar el 16 de noviembre de 2015. En 2020, la Comisión Europea emitió un informe sobre la aplicación de la Directiva sobre los derechos de las víctimas, que evalúa en qué medida los Estados miembros han tomado las medidas necesarias para cumplir sus disposiciones. En 2022, la Comisión Europea adoptó la [evaluación de la Directiva sobre los derechos de las víctimas](#), que es una de las medidas principales de la Comisión establecidas en la [Estrategia de la Unión Europea sobre los derechos de las víctimas \(2020 - 2025\)](#) y se basó en un estudio de apoyo y en una recopilación de datos que incluyó una consulta pública.

Asistencia, protección y apoyo a todas las víctimas de delitos

- Es importante recordar que, con arreglo a la [Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder](#) de las Naciones Unidas, la definición de víctima no depende de que se haya identificado, detenido, procesado o condenado a un sospechoso ni de que la víctima haya desempeñado un papel activo en el proceso de justicia penal. Por ello, la policía debe prestar asistencia, protección y apoyo a todas las víctimas de delitos, con independencia de que sean o no testigos en un procedimiento de justicia penal.

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

A. Víctimas de delitos

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

7. La policía y otras fuerzas del orden pueden desempeñar las siguientes funciones en relación con las víctimas y los testigos de delitos:
- a. **SEGURIDAD:** Garantizar la seguridad de las víctimas aplacando las situaciones de crisis y velando por la seguridad física de las víctimas con carácter inmediato y, en algunos contextos, acompañar a las víctimas hasta los servicios médicos de urgencia en caso de lesiones, así como prestar primeros auxilios psicológicos y médicos en los contextos en los que no es fácil acceder a otros proveedores de estos servicios. Esto requiere que todos los miembros de los servicios de emergencia reciban formación sobre los efectos del trauma y la victimización, en particular el trauma indirecto. Es importante que la policía esté facultada para proteger a las víctimas y pueda evaluar los riesgos, determinar las necesidades de protección de las víctimas y disponer de las herramientas necesarias para garantizar su protección (por ejemplo, tomar medidas inmediatas y solicitar órdenes de protección para las víctimas, tener en cuenta su seguridad a la hora de evaluar las solicitudes de libertad bajo fianza, etc.).
 - b. **NECESIDADES:** Evaluar las necesidades de las víctimas y sus declaraciones sobre las repercusiones del delito para obtener una comprensión más amplia de la situación, así como para determinar cuáles podrían ser sus necesidades futuras en el proceso judicial, como el recurso a intérpretes o equipos especiales para cualquier tipo de discapacidad, así como otras vulnerabilidades, por ejemplo si la víctima tiene miedo de enfrentarse al autor del delito, o si sufre presiones de la familia o la comunidad. En algunos países, los agentes de policía están obligados a dar a las víctimas la oportunidad de hacer una declaración personal en la que describan los efectos del delito en sus vidas³ en el momento de tomarles testimonio o declaración. Esto puede requerir que las víctimas tengan la posibilidad de escoger el sexo del agente de policía que escuche su declaración.
 - c. **DERECHO A LA INFORMACIÓN:** Informar a las víctimas de forma sencilla y fácil de comprender, tanto en general utilizando distintos medios, como carteles, folletos y sitios web, como en particular informando a cada víctima sobre su caso. La información debe estar disponible en todos los idiomas pertinentes, y debe abarcar:
 - i. Los derechos de las víctimas;
 - ii. La disponibilidad de servicios de apoyo a las víctimas;
 - iii. Los sistemas estatales de indemnización o restitución, cuando proceda;
 - iv. El acceso a servicios de asistencia jurídica;
 - v. La notificación de fallecimientos o lesiones críticas;
 - vi. Los procedimientos policiales y los procesos de investigación;
 - vii. La protección de las pruebas;
 - viii. La información periódica sobre el estado de las investigaciones, si la víctima desea que la mantengan informada (por ejemplo, de la fecha del juicio y las decisiones sobre el procesamiento);
 - ix. En caso de detención: las políticas de detención, cualquier proceso de seguimiento que pueda dar lugar a la puesta en libertad y cualquier audiencia en la que la víctima quiera participar;
 - x. La notificación de cualquier novedad relativa al sospechoso, como si ha sido detenido o puesto en libertad bajo fianza.
 - d. **SERVICIOS ESPECIALIZADOS:** Proporcionar servicios especializados para determinadas categorías de víctimas, como niños, víctimas de violencia sexual y doméstica, víctimas de delitos de odio, víctimas de trata de personas, víctimas LGBTIQ+ o víctimas con algún tipo de discapacidad. En varios países se han creado comisarías o unidades de policía especializadas para ofrecer enfoques específicos y centrados en las víctimas a determinadas categorías de víctimas, como mujeres y otras víctimas de violencia sexual y de género, niños víctimas de delitos o víctimas de la trata de personas. Cuando se crean estas instituciones, es fundamental que existan sistemas adecuados de remisión y comunicación entre ellas y otras unidades policiales. Otros países también han creado centros integrados e interinstitucionales en los que las víctimas (o, en algunos casos, determinados grupos de víctimas, como los niños) reciben todos los servicios necesarios, como atención

³ Por ejemplo, en el Reino Unido, véase más adelante: <https://bit.ly/3TjXgQb>.

médica, exámenes periciales, entrevistas, servicios sociales, etc. Estas instituciones han demostrado tener efectos positivos en la reducción de la victimización secundaria y la mejora de la experiencia de las víctimas en contacto con el sistema de justicia penal. En muchos países, los encargados de prestar todos o parte de estos servicios son las instituciones de asistencia social, las organizaciones de defensa de los derechos de las víctimas, las organizaciones comunitarias u otras organizaciones de la sociedad civil, y el papel de la policía se limita a remitir a las víctimas a dichos servicios.

8. También es fundamental que las comisarías de policía y cualquier otro lugar en el que las víctimas puedan entrar en contacto con la policía estén configuradas para adaptarse a las necesidades de las víctimas, garantizar el respeto de su intimidad y protegerlas de cualquier contacto con los acusados o del riesgo de victimización secundaria. Se recomienda habilitar centros especializados de atención a las víctimas que cuenten con agentes de policía de todos los sexos que hayan recibido la formación adecuada. Cuando no se disponga de estos centros especializados, cualquier comunicación o entrevista con las víctimas deberá realizarse en un lugar y con arreglo a un procedimiento en el que las víctimas puedan sentirse cómodas y se respete su intimidad. Por ejemplo, no debe exigirse a las víctimas que repitan los motivos por los que solicitan hablar con un agente de policía en múltiples ocasiones en una sala de espera pública. Las buenas prácticas incluyen garantizar que las comisarías dispongan de un espacio privado para recibir a los denunciantes, que se verifique el historial de los intérpretes, taquígrafos y demás personal que participe en las entrevistas y se apliquen protocolos claros para tomar y almacenar las declaraciones de las víctimas, así como para controlar el acceso a los sistemas de archivo electrónico y en papel. En las entrevistas sobre el terreno, es importante que los investigadores actúen con la mayor discreción posible para evitar exponer a las víctimas y testigos a riesgos añadidos. Una de las principales funciones de la policía es remitir a las víctimas a servicios de apoyo y otros organismos comunitarios que ofrecen servicios adicionales basándose en una evaluación individual de los riesgos y necesidades.

En el contacto de la policía con las víctimas se deberían tener en cuenta los siguientes aspectos fundamentales:

- a. La prevención de riesgos (es decir, el tratamiento de los riesgos de seguridad específicos y la respuesta a las necesidades de las víctimas de violencia dentro de la pareja) debe tener prioridad sobre la predicción de los riesgos.
- b. Las víctimas que entran en contacto con la policía deben gozar de reconocimiento y ser tratadas de forma respetuosa, sensible, profesional y no discriminatoria.
- c. Se deben identificar todos los posibles riesgos y vulnerabilidades de la víctima e informar de las medidas preventivas que vayan a adoptarse.
- d. La policía debe tener en cuenta las características particulares de cada caso y encargarse de hacer las remisiones pertinentes a los servicios de apoyo especializados, según proceda y siempre que estén disponibles, dentro de un marco interinstitucional (es decir, integrar los procesos y las prácticas de evaluación de riesgos en un marco interinstitucional).

Toda entrevista a las víctimas será realizada por un entrevistador especializado del sexo preferido por la víctima y escogido por esta, no se repetirá y, cuando se solicite, se realizará en presencia de una persona de apoyo, y utilizando la metodología de las entrevistas de investigación.

Asociación Internacional de Jefes de Policía (IACP), Estrategia de mejora de la respuesta policial a las víctimas (ELERV)

La IACP identifica [siete necesidades esenciales de las víctimas](#):

- **Seguridad** - Abordar las preocupaciones inmediatas de las víctimas en materia de seguridad. Proporcionar información sobre la reducción de los riesgos y las medidas que se deben tomar cuando la persona es objeto de intimidación y teme sufrir daños en el futuro.
 - **Apoyo** - Permitir que las personas de apoyo elegidas por las víctimas estén presentes cuando sea posible. Poner a las víctimas en contacto con los servicios de apoyo de la comunidad.
 - **Información** - Proporcionar información concisa sobre los derechos de las víctimas y los procesos del sistema de justicia penal. Responder a las preguntas para ayudar a las víctimas a participar y tomar decisiones.
 - **Acceso** - Garantizar que todas las víctimas puedan participar en el sistema de justicia penal. Realizar los ajustes necesarios para responder a las necesidades de acceso (por ejemplo, el acceso lingüístico).
 - **Continuidad** - Colaborar con otros profesionales de la justicia penal, organismos comunitarios y proveedores de servicios a las víctimas. Facilitar transiciones fluidas y apoyo continuo a las víctimas.
 - **Voz** - Animar a las víctimas a formular preguntas y escuchar sus preocupaciones.
 - **Justicia** - Dar prioridad a la justicia procesal. Reconocer que no todas las víctimas definen la justicia del mismo modo.
9. Aunque lo anterior se aplica a todas las víctimas, la protección de las víctimas que testifican en un procedimiento de justicia penal (es decir, las víctimas-testigos) en ocasiones puede requerir medidas específicas. La protección de testigos es un servicio especializado prestado por la policía, a veces por unidades u organismos separados de protección de víctimas y testigos, y está diseñado para velar por la seguridad de los testigos y las víctimas de delitos, así como de sus familias cuando sea necesario. Originalmente, este servicio fue desarrollado por los países para hacer frente a la intimidación de los testigos en los procedimientos contra la delincuencia organizada, pero desde entonces se ha ampliado para abarcar una amplia gama de contextos y situaciones. Constituye una salvaguarda fundamental para las víctimas y los testigos de delitos, sin la cual probablemente no se sentirían lo suficientemente seguros como para denunciar los delitos a las autoridades competentes y participar en el proceso de justicia. También puede ser una condición necesaria para garantizar la eficacia de las investigaciones y enjuiciamientos, así como de otros tipos de procedimientos judiciales, en particular cuando los casos implican a sospechosos que detentan un poder significativo.

SERVICIOS O PROGRAMAS ESPECIALIZADOS DE PROTECCIÓN DE TESTIGOS

Un sistema sólido de protección de testigos y víctimas contribuirá a:

- ✓ Aumentar la confianza de la población en el sistema de justicia penal.
- ✓ Aumentar la confianza de la población en la imparcialidad e independencia del sector de la justicia penal.
- ✓ Aumentar el número de denuncias de delitos.
- ✓ Mejorar la calidad de las pruebas aportadas por las víctimas y testigos.
- ✓ Aumentar el número de víctimas dispuestas a llevar sus casos ante los tribunales.
- ✓ Aumentar el número de testigos dispuestos a comparecer ante los tribunales para prestar declaración.
- ✓ Aumentar la disposición para testificar de las víctimas y testigos especialmente intimidados y vulnerables.
- ✓ Reducir los retrasos debidos al aplazamiento de los procedimientos judiciales por incomparecencia de los testigos.

10. La Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (Convención contra la Tortura) de las Naciones Unidas reconoce la importancia de la protección de los testigos y las víctimas, y en su artículo 13 exige a los Estados que tomen medidas “(...) para asegurar que quien presente la queja y los testigos estén protegidos contra malos tratos o intimidación como consecuencia de la queja o del testimonio prestado”. Además, el Comité contra la Tortura de las Naciones Unidas ha declarado que las represalias equivalen a tratos y penas crueles en virtud del artículo 16 de la Convención y pueden, en algunos casos, equivaler a tortura⁴.

¿Qué medidas se pueden adoptar?

11. La protección de las víctimas y los testigos suele consistir en medidas para proteger la identidad de la víctima o el testigo del público, como el uso de seudónimos o permitir que el testigo testifique por videoconferencia o detrás de una pantalla para evitar la confrontación cara a cara con el acusado. Las buenas prácticas también implican tipificar como delito la intimidación de testigos, proporcionar a las víctimas y a los testigos información oportuna sobre el proceso, permitir que las víctimas y los testigos acudan al juicio acompañados y proporcionarles el apoyo psicológico que necesiten. Esto contribuye a garantizar la dignidad e intimidad de las víctimas y testigos, así como su seguridad frente a las represalias públicas. En circunstancias muy concretas, la protección puede incluir medidas diseñadas para ocultar la identidad del testigo al acusado, aunque esto no está permitido en algunos ordenamientos jurídicos, ya que puede impedir que el acusado organice una buena defensa como parte de un juicio imparcial. Normalmente, los países consideran importante encontrar un equilibrio entre la seguridad de los testigos y los derechos de los acusados a un juicio justo o una audiencia imparcial. En función de la gravedad de los riesgos para la seguridad, la protección de los testigos y las víctimas también puede implicar la protección policial, la reubicación temporal o permanente de los testigos en otra parte del país o en el extranjero, y el cambio de identidad.

¿Cuándo?

12. Aunque gran parte de las medidas de protección de testigos y víctimas se han concebido para aplicarse en el juicio y en la etapa posterior a este, cada vez está más extendida la idea de que las medidas de protección son necesarias desde el principio de la investigación, para garantizar que las víctimas y los testigos estén dispuestos a comparecer y, en determinados casos, puede llegar a ser preciso que continúen aplicándose mucho después de que finalice el juicio.

¿Por quién?

13. La protección de los testigos y las víctimas suele correr a cargo de la policía o la fiscalía. Esto se debe a que dichos servicios suelen estar estructurados para abordar las particularidades de los casos de delincuencia organizada, y están en disposición de hacer frente a la intimidación de los testigos o a posibles represalias contra los testigos “de alto valor” o testigos internos que deban testificar en un juicio penal. Muchos programas no están debidamente estructurados para satisfacer las necesidades más amplias de las víctimas o los testigos. Para los casos de denuncias de delitos o procedimientos relacionados en los que haya agentes gubernamentales implicados, será necesario garantizar que los mecanismos de protección puedan funcionar con independencia de los servicios gubernamentales pertinentes, según proceda. La policía debe realizar evaluaciones periódicas de sus capacidades para prestar servicios adecuados de apoyo a las víctimas y testigos⁵.

⁴ Comité contra la Tortura, “Directrices sobre la recepción y tramitación de las denuncias de represalias contra personas y organizaciones que colaboran con el Comité contra la Tortura en el marco de los artículos 13, 19, 20 y 22 de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes”, 4 de septiembre de 2015, documento CAT/C/55/2 de las Naciones Unidas, disponible en: <https://bit.ly/3xEv8iu>.

⁵ Véase el Manual de instrucciones para la evaluación de la justicia penal: Víctimas y testigos, de la UNODC: <https://bit.ly/3L3ftMQ>

EJEMPLOS DE PAÍSES



Austria: Orden de alejamiento contra la violencia dictada por la policía

En virtud de la Segunda Ley de Protección contra la Violencia de 2009, la policía austriaca está obligada a intervenir rápidamente en casos de violencia doméstica. La policía tiene el deber de desalojar inmediatamente de la vivienda a la persona que supone un peligro para que la víctima pueda permanecer en ella de forma segura mediante una orden de alejamiento válida durante 2 semanas. Una vez transcurrido este plazo, las víctimas pueden dirigirse al tribunal de distrito (*Bezirksgericht*) de su lugar de residencia y solicitar una orden judicial civil en forma de medida cautelar provisional (*einstweilige Verfügung*), lo que prolonga la orden de alejamiento policial hasta 4 semanas. La policía debe retirar inmediatamente todas las llaves de la vivienda a la persona que representa una amenaza. En caso de que se solicite una medida cautelar provisional, la policía entregará las llaves al tribunal de distrito competente.



Indonesia: Organismo de Protección de Testigos y Víctimas

En 2006, Indonesia promulgó la Ley N° 13 de 2006, por la que se creó el Organismo de Protección de Testigos y Víctimas (*Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban o LPSK*), compuesto por 7 comisarios elegidos para un mandato de 5 años por el Parlamento y el Presidente. El LPSK ofrece protección a las víctimas y testigos a lo largo de todo el proceso penal, en particular reparación en forma de asistencia médica (psicológica y psicosocial), restitución, indemnización y servicios como la protección física, el cambio de identidad y la provisión de una vivienda segura donde reubicarse. Las solicitudes de protección pueden presentarse en persona, por correo postal o correo electrónico, o a través de la línea de atención telefónica directa o la aplicación para teléfonos móviles del LPSK. El LPSK presta servicios prioritarios en relación con los delitos de tortura y malos tratos, trata de personas, abusos sexuales, corrupción, delitos relacionados con las drogas, terrorismo, blanqueo de capitales y violaciones graves de los derechos humanos.



Reino Unido (Inglaterra y Gales): Unidades de atención a testigos

Las Unidades de Atención a Testigos son unidades compuestas fundamentalmente por personal de la policía cuyo objetivo es proporcionar información y apoyo a las víctimas y testigos en los casos que se tramitan a través del sistema de justicia penal. Las unidades proporcionan un punto de contacto único para las víctimas y testigos, y prestan apoyo e información tras la presentación de cargos, adaptándose a sus necesidades. Estas unidades se encargarán de que las evaluaciones de las necesidades de las víctimas se mantengan actualizadas, y de compartirlas con otros organismos de justicia penal. Al contar con mayor apoyo y estar mejor preparados, es más probable que los testigos se sientan seguros y dispuestos a colaborar en el proceso de enjuiciamiento. El objetivo de las Unidades de Atención a Testigos es obtener resultados positivos para el sistema de justicia penal logrando disminuir el número de casos fallidos por problemas ya conocidos de las víctimas, esforzándose por reducir el desgaste y mejorando la experiencia de las víctimas y los testigos.



Australia (Australia Meridional): Actuación policial centrada en las víctimas

Los servicios policiales de toda Australia se han propuesto adoptar un enfoque de la actuación policial centrado en las víctimas. Estos servicios policiales tienen en común el compromiso de reducir la revictimización, mejorar los servicios para las personas que requieren asistencia y fomentar la seguridad y la confianza, lo que ha exigido un replanteamiento de las estructuras y los procesos organizativos de la policía, incluidas la formación y la educación. En 1987, la Policía de Australia Meridional fue el primer departamento gubernamental de Australia Meridional en adoptar plenamente la Declaración de los Derechos de las Víctimas, que el Gobierno había promulgado en 1985. La policía creó entonces una Subdirección para las Víctimas de Delitos con el fin de impulsar los cambios estructurales y culturales. En 1989, la policía ya contaba entre sus filas con un Coordinador para las Declaraciones relativas al Efecto sobre las Víctimas y con Agentes de Contacto con las Víctimas especializados de la policía. Además, la policía introdujo la práctica de entregar a las víctimas que denunciaban un delito un

folleto informativo elaborado por la Fiscalía General, que contenía información sobre sus derechos, funciones y responsabilidades en el marco del sistema de justicia penal, así como información sobre servicios de apoyo.

En la actualidad, el número de Agentes de Contacto con las Víctimas especializados de la policía se ha incrementado, e incluso existe un agente específico en la Subdivisión de Investigaciones de Delitos Graves. Además, los policías que deseen ascender al rango de sargento o superior deben cursar un Diploma Avanzado sobre la Función Policial, que incluye una unidad sobre Victimología de 15 semanas de duración.

RECURSOS CLAVE: NORMAS Y DIRECTRICES

Normas y recomendaciones internacionales:

- [Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder](#) de las Naciones Unidas, 29 de noviembre de 1985.
- [Directrices sobre la Justicia en Asuntos concernientes a los Niños Víctimas y Testigos de Delitos](#) de las Naciones Unidas, 22 de julio de 2005.

Normas regionales:

- Parlamento Europeo, [Directiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, por la que se establecen normas mínimas sobre los derechos, el apoyo y la protección de las víctimas de delitos, y por la que se sustituye la Decisión marco 2001/220/JAI del Consejo](#).
- Consejo de Europa, [Recomendación Rec\(2005\)9 del Comité de Ministros a los Estados miembros sobre la protección de los testigos y colaboradores de la justicia](#), 20 de abril de 2005.
- Asamblea General de las Naciones Unidas, [Informe del Relator Especial sobre las ejecuciones extrajudiciales, sumarias y arbitrarias, Parte III: Papel de la protección de los testigos con miras a poner fin al ciclo de impunidad en el caso de las ejecuciones extrajudiciales](#), 20 de agosto de 2008, documento A/63/313 de las Naciones Unidas.

Recursos clave: Herramientas prácticas y manuales

- UNODC, [Ley Modelo de Protección de Testigos](#), 2000.
- UNODC, [Cuestiones intersectoriales: Víctimas y testigos](#), Manual de instrucciones para la evaluación de la justicia penal, págs. 15 y 16.
- UNODC y el UNICEF, [Programa de capacitación sobre el tratamiento de los niños víctimas y los niños testigos de delitos para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley](#), abril de 2015.
- UNODC, [Buenas prácticas para la protección de testigos en las actuaciones penales relacionadas con la delincuencia organizada](#), 2008.
- ACNUDH, [Informe del taller: Protección de las víctimas de violencia sexual: Lecciones aprendidas](#), 2019.
- UNODC, [Manual sobre responsabilidad, supervisión e integridad de la Policía, Capítulo III: Atención a denuncias contra la policía, Parte B: Investigación de la denuncia, 4: Protección de testigos](#), Serie de manuales de justicia penal, 2011.
- UNODC, [Manual sobre respuestas policiales eficaces ante la violencia contra la mujer](#), Capítulo V: Respuesta a la violencia contra la mujer: la función pública, F. Servicios de atención a las víctimas y protección de testigos, Serie de manuales de respuesta de la justicia penal, 2010.

- UNODC, [Manual y guía de políticas sobre justicia para las víctimas](#), 1998.
- UNODC-UNECE, [Manual para encuestas de victimización](#), 2010.
- ONU-Mujeres, UNODC, Asociación Internacional de Mujeres Policías, [Manual sobre servicios policiales sensibles a las cuestiones de género para las mujeres y niñas objeto de violencia](#).
- UNODC-México, [Manual del Facilitador - Estrategias para el desarrollo de habilidades cognitivas y manejo del estrés](#), 2017.
- UNODC-UNICEF, [Manual sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos para uso de profesionales y encargados de la formulación de políticas](#), 2009.
- UNODC-UNICEF, [Programa de capacitación sobre el tratamiento de los niños víctimas y los niños testigos de delitos para los fiscales y jueces](#), 2015.
- Asociación Internacional de Jefes de Policía (IACP), [Estrategia de mejora de la respuesta policial a las víctimas \(ELERV\)](#), 2ª edición.

Los agentes de la policía y las fuerzas del orden desempeñan una función sumamente importante en todas las sociedades, lo que permite que los ciudadanos vivan su día a día sin miedo. La profesionalidad y la integridad son condiciones fundamentales para que puedan desempeñar sus funciones con seguridad y eficacia. Los agentes de la policía y las demás fuerzas del orden contribuyen a construir una administración de justicia más justa manteniendo la ley y el orden, previniendo y combatiendo la delincuencia y preservando la seguridad en las comunidades, al tiempo que velan por el respeto y la protección de los derechos de los sospechosos, las víctimas y los testigos que entran en contacto con el sistema de justicia penal. Su labor también es fundamental en la lucha contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (malos tratos).

A pesar de que existe una gran cantidad de manuales, directrices y otras herramientas sobre mejores prácticas policiales de carácter internacional, regional y nacional, la sensibilización, la accesibilidad y la formación en relación con las normas pertinentes siguen siendo un desafío para los responsables de la adopción de políticas y los agentes de la policía. Las notas de referencia que figuran en este conjunto de herramientas prácticas para una actuación policial profesional y respetuosa con los derechos humanos reúnen leyes, normas, prácticas, orientaciones y ejemplos internacionales de las formas más eficaces de mejorar la actuación y la protección en lo que respecta a los derechos humanos. Estas notas de referencia pueden servir de base para reformar los cuerpos de policía, mejorar la eficacia, la equidad y la transparencia de las actividades de la policía y de otras fuerzas del orden, y reducir los riesgos e incentivos para el recurso a la tortura y otras formas de coacción.

RECONOCIMIENTOS

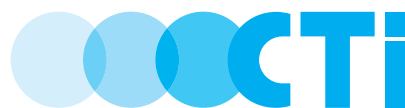
Michael O'Connell AM (Miembro de la Orden de Australia) APM (Medalla de la Policía de Australia), Victimólogo Consultor y Secretario General de la Sociedad Mundial de Victimología ha tenido la amabilidad de elaborar esta nota de referencia para la CTI, que se ha complementado con la labor adicional de investigación, edición y revisión de la CTI y la UNODC.

Esta nota de referencia se ha elaborado en colaboración con



En esta publicación se utilizan el estilo editorial y las convenciones de nomenclatura de la CTI.

Los enlaces que se ofrecen en la presente publicación tienen por objeto facilitar la comprensión del lector y son correctos en el momento de la publicación de esta nota. Las Naciones Unidas no se responsabilizan de que la información que figura en ellos ni en ningún sitio web externo sigan siendo exactos.



CONVENTION AGAINST TORTURE INITIATIVE
[CTI2024.ORG](https://cti2024.org)

© **CTI 2022** Derechos reservados. El contenido de esta publicación puede citarse o reimprimirse libremente, a condición de que se cite adecuadamente la fuente. Las solicitudes de reproducción y/o traducción de la presente

publicación deben dirigirse a la CTI o la UNODC. Los ejemplos que se incluyen en esta herramienta se basan en información de dominio público. La CTI acogerá con agrado cualquier corrección o actualización, según corresponda.

Para más información, póngase en contacto con Advicehub@cti2024.org

 <https://cti2024.org>

 [Twitter @CTI2024](https://twitter.com/CTI2024)

 [LinkedIn @CTI2024-Convention against Torture Initiative](https://www.linkedin.com/company/cti2024-convention-against-torture-initiative/)