



OEA DSP



Cooperación  
Española

# FORTALECIMIENTO DEL ACCESO A JUSTICIA PARA LAS VÍCTIMAS DE DELITOS

---

EL SALVADOR, HONDURAS, GUATEMALA, REPÚBLICA DOMINICANA

---

## MANUAL PARA LA ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA A VÍCTIMAS

---



### **Secretario General**

Luis Almagro Lemes

### **Secretario General Adjunto**

Néstor Méndez

### **Secretario de Seguridad Multidimensional**

Ivan Marques

### **Director del Departamento Seguridad Pública**

Steven Griner

### **Jefe de la Sección de Seguridad y Justicia**

Cristian Gabriel Taboada

### **Elaboración**

Aude Blénet

### **Edición**

Cristian Gabriel Taboada

Jonathan Navas

Inés Echevarría

Jorge Valladares Valladares

Rommell Sandoval

Max Marroquín

Harold Modesto

Esta publicación ha sido realizada con el apoyo financiero de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). El contenido de esta publicación es responsabilidad de su autor y no refleja necesariamente la opinión de la AECID ni de la Secretaría General de la Organización de los Estados Americanos.

<b>ACERCA DEL PROYECTO</b> .....	6
<b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....	7
<b>OBJETIVOS</b> .....	8
<b>DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS VÍCTIMAS DEL DELITO</b> .....	10
<b>1. MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL DEL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA</b> .....	11
1.1. <b>Ámbito internacional</b> .....	12
1.1.1. La Declaración Universal de Derechos Humanos.....	12
1.1.2. El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.....	12
1.2. <b>Ámbito regional</b> .....	12
1.2.1. La Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José) .....	12
1.2.2. Resoluciones de la Asamblea General de la OEA .....	13
1.2.3. Documentos de referencia de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos.....	13
1.2.4. El Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos y la Atención a Víctimas	14
1.2.6. Resolución del Comité Jurídico Interamericano (CJI) .....	16
1.3. Otros instrumentos .....	17
1.4. Conclusiones de los contenidos del derecho internacional: .....	18
<b>2. IMPACTO DE LA VICTIMIZACIÓN</b> .....	19
2.2. Impacto económico .....	20
2.3. Impacto psicológico y social .....	20
<b>3. NECESIDADES Y DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS</b> .....	22
3.2. Derechos reconocidos por el sistema interamericano.....	25
<b>4. LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA DE LAS VÍCTIMAS DE DELITOS EN EL SISTEMA DE JUSTICIA</b> .....	26
4.1. Concepto de victimización secundaria.....	26
4.2. Cómo evitar la victimización secundaria .....	27
<b>MODULO ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA A VÍCTIMAS</b> .....	30
<b>1. PRINCIPIOS RECTORES</b> .....	31
1.1. Principio de universalidad de los derechos humanos .....	31
1.2. Principio de no discriminación .....	31
1.3. Principio de protección .....	31
1.4. Principio de idoneidad de la asistencia .....	31
1.5. Principio de confidencialidad .....	31
1.6. Principio de no revictimización .....	31
1.7. Principio de participación y de información.....	32
1.8. Especialidad .....	32
<b>2. ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA: CARACTERÍSTICAS GENERALES</b> .....	33
2.1. Especialidad .....	33
2.2. Ámbitos .....	33
2.3. Financiación .....	34
2.4. Características de la atención .....	34
<b>3. FASE DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS</b> .....	36
3.1. Fase de acogida y orientación .....	36
3.2. Fase de información.....	36
3.3. Fase de intervención .....	37
3.4. Fase de seguimiento .....	37

<b>MODULO TRATAMIENTOS ESPECIALIZADOS A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD .....</b>	<b>39</b>
<b>1. LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD .....</b>	<b>40</b>
Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad...	40
<b>2. EL TRATAMIENTO ESPECIALIZADO A LAS VÍCTIMAS MUJERES.....</b>	<b>47</b>
2.1. Manifestaciones de la violencia contra la mujer .....	47
2.2. Impacto de la violencia de género en las mujeres .....	51
2.3. Protocolo básico en caso de violencia hacia las mujeres .....	51
<b>3. EL TRATAMIENTO ESPECIALIZADO A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES .....</b>	<b>53</b>
<b>4. EL TRATAMIENTO ESPECIALIZADO A PERSONAS MIGRANTES .....</b>	<b>58</b>
2.1. El derecho a un intérprete o traductor .....	61
2.2. El derecho a asistencia consular .....	61
2.3. El derecho a la asistencia letrada .....	62
<b>5. EL TRATAMIENTO ESPECIALIZADO A PERSONAS INDÍGENAS .....</b>	<b>64</b>
2.1. El derecho a la autoidentificación o autoadscripción.....	67
2.2. Acceso a traductor o intérprete .....	68
2.3. Ajustar el procedimiento ordinario .....	69
<b>BUENAS PRÁCTICAS.....</b>	<b>71</b>
<b>1. BUENAS PRÁCTICAS EN LA REGIÓN .....</b>	<b>72</b>
1.1. ¿Qué es una buena práctica?.....	72
<b>2. MODELO DE LOS NÚCLEOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS.....</b>	<b>73</b>
2.1. Objetivos .....	73
2.2. Principios.....	73
2.3. Estructura.....	73
2.4. Asistencia jurídica gratuita .....	75
<b>3. IMPLEMENTACIÓN DE LOS NÚCLEOS DE ATENCIÓN.....</b>	<b>76</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>103</b>

# Acrónimos

AIDEF	Asociación Interamericana de Defensorías Públicas
AG	Asamblea General de la OEA
CADH	Convención Americana de Derechos Humanos
CEDAW	Convención sobre la Eliminación de Todas las formas de discriminación contra la mujer
CIDH	Comisión Interamericana de Derechos Humanos
Corte IDH	Corte Interamericana de Derechos Humanos
CPI	Corte Penal Internacional
DIH	Derecho Internacional Humanitario
DSP	Departamento de Seguridad Pública
DP	Defensa Pública
NNA	Niños, niñas y adolescentes
OEA	Organización de los Estados Americanos
PIDCP	Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

# PRESENTACIÓN

## ACERCA DEL PROYECTO

*Fortalecimiento de las instituciones que brindan acceso a la justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras, Guatemala y República Dominicana – Fase II*

El Departamento de Seguridad Pública (DSP) de la Organización de los Estados Americanos (OEA), con el apoyo y financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), mediante el Fondo España para la OEA (FEPO), implementó de agosto de 2016 a junio de 2018 el proyecto **“Fortalecimiento del acceso a justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras y Guatemala”**, que buscó impulsar y fortalecer las capacidades institucionales de las entidades que brindan asistencia jurídica gratuita a víctimas de delitos en Honduras, Guatemala y El Salvador.

El proyecto comprendió la elaboración de un mapeo de los servicios de asistencia jurídica gratuita en cada país y promovió un concurso de ideas innovadoras para articular y fortalecer núcleos de atención a víctimas en entidades que brindan asistencia jurídica gratuita. Los núcleos de atención permitieron poner en marcha procesos de articulación de los servicios y la especialización de la asistencia jurídica gratuita para atender a las víctimas. En ese sentido, permitió a las víctimas, por ejemplo, acceder a instituciones con espacios virtuales o físicos específicamente creados considerando sus necesidades y con los requisitos y mecanismos necesarios para evitar los procesos de revictimización.

A raíz de los logros alcanzados en la primera fase, el DSP implementó la segunda fase de este proyecto **“Fortalecimiento de las Instituciones que brindan acceso a la justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras, Guatemala y República Dominicana – Fase II”**, la cual permitió continuar apoyando las ideas innovadoras implementadas en Honduras, Guatemala y El Salvador con la finalidad de fortalecer y consolidar las redes de servicios de asistencia jurídica gratuita, al tiempo que propuso una extensión de la iniciativa para replicar los núcleos de atención a víctimas en República Dominicana.

En esta segunda fase, se buscó configurar los núcleos de atención a víctimas como una instancia integral para ofrecer los diferentes servicios jurídicos que puedan necesitar, debido a su victimización, en un mismo lugar. Además, los núcleos mantienen un abordaje de género y un enfoque en grupos en situación de vulnerabilidad en su funcionamiento, considerando las altas tasas de victimización y los obstáculos que enfrentan ciertas personas para acceder a la justicia en la región.

Por otro lado, el proyecto también contempló la realización de talleres de capacitación para fortalecer el conocimiento de los funcionarios de las entidades que ofrecen asistencia jurídica gratuita. Dichos talleres abordaron el marco internacional y regional del derecho de acceso a la justicia, los derechos y necesidades de las víctimas, la atención especializada a las víctimas, así como buenas prácticas en la atención jurídica a víctimas, entre otros. Al final de esta capacitación, se aumentó la capacidad institucional de El Salvador, Honduras, Guatemala y República Dominicana para brindar servicios jurídicos a víctimas de delitos de manera estructurada y efectiva, lo cual tiene un efecto directo en el fortalecimiento de las instituciones.

Para lograr estos objetivos, se desarrolló este manual para los funcionarios de las entidades que brindan asistencia jurídica gratuita que contiene, de manera práctica, indicaciones sobre cómo atender a las víctimas, identificar sus necesidades e incorporar una perspectiva de género en la oferta de los servicios, así como buenas prácticas en la materia que pueden ser replicadas en los países.

# 01

## MARCO CONCEPTUAL

El presente manual fue elaborado bajo una perspectiva humanista del derecho, en la cual una de las funciones principales del derecho penal debe ser la de un instrumento restaurativo del daño causado, bajo el cual se revaloriza el sujeto-víctima como centro del modelo de justicia restaurativa. En ese sentido, los sistemas de justicia tienen el desafío de realizar un análisis exhaustivo de su marco normativo, de sus políticas y de los procedimientos para revalorar su quehacer respecto de la víctima como sujeto de derecho y no como instrumento procesal para determinar la autoría en la comisión del delito.<sup>1</sup>

El manual incorpora la definición de víctima utilizada por Naciones Unidas, en el artículo primero de la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso del Poder:

*“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”.*<sup>2</sup>

En sus artículos subsiguientes, este importante instrumento establece una serie de derechos relacionados con el acceso a la justicia, el trato justo, el resarcimiento, la indemnización y la asistencia especializada.

Quince años después, el Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional desarrolla una serie de derechos de las víctimas y los testigos y amplía así los derechos reconocidos en la Declaración, estableciendo instituciones como la Unidad de Atención a las Víctimas y el fondo de resarcimiento para las víctimas.<sup>3</sup>

La doctrina jurídica igualmente ha estado preocupada por los derechos de las víctimas buscando nuevos paradigmas sobre la justicia penal, evolucionando desde la justicia retributiva a la restaurativa, y estableciendo características que impactan la participación de la víctima dentro del proceso, tales como:

- Entender el delito como una grave ofensa en contra de individuos, la comunidad y el Estado, por lo que el autor se ve obligado a reparar una deuda a favor de los individuos, la comunidad y el Estado.
- Dentro de un marco legal establecido, son las necesidades de las víctimas, las comunidades y los imputados las que determinan la sanción.
- La sanción implica la compensación de aquellos que fueron dañados por el delito.
- La sanción pretende compensar a la víctima e impedir futura actividad criminal mediante la responsabilización del o de los actores.

Todas estas acciones llevan a tener muy presente el papel del Estado como protector de la seguridad y el bienestar de las víctimas; fundamentándose así la adopción de políticas y acciones dirigidas a promover el derecho de las víctimas y a disminuir su revictimización.

<sup>1</sup> La víctima a veces es un medio del sistema procesal, utilizada como testigo clave para determinar la autoría del delito. Este enfoque, además de violar los derechos fundamentales de la víctima, invisibiliza a la persona, que debería ser el fin último de protección del sistema de justicia.

<sup>2</sup> Resolución 40/34 de la Asamblea General de las Naciones Unidas, 1985.

<sup>3</sup> Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional (A/CONF.183/9).

# 02

## OBJETIVOS

Considerando el marco conceptual presentado anteriormente, este manual pretende ser un soporte a instructores y a los funcionarios de las instituciones responsables de brindar asistencia jurídica gratuita a víctimas en sus respectivos Estados, y está dividido en cuatro módulos:







OEA DSP



Cooperación  
Española

# MÓDULO I

**DERECHO DE ACCESO A LA  
JUSTICIA PARA LAS VÍCTIMAS  
DEL DELITO**

# DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA PARA LAS VÍCTIMAS DEL DELITO

*El ser humano ha sido el epicentro del desarrollo del Derecho Internacional de los Derechos Humanos, desde la Declaración Universal de Derechos Humanos en 1948 hasta las más recientes normativas nacionales e internacionales que tienen como fin restituir, proteger y garantizar derechos, entre ellos, el acceso a la justicia a toda persona. Los servicios de asistencia jurídica gratuita son una garantía procesal elemental de todo ser humano en una sociedad democrática moderna.*

## OBJETIVOS

<p>Presentar el derecho de acceso a la justicia como derecho humano fundamental de las víctimas del delito y de la violencia y las obligaciones positivas que supone para los Estados, entre ellas la asistencia jurídica gratuita no solo a las personas privadas de libertad sino también a víctimas.</p>	<p>Acercarse a las víctimas.</p>
<p>Evidenciar el impacto de la victimización para que se pueda elaborar una respuesta que lo minimice y lo prevenga.</p>	<p>Presentar las necesidades y los derechos de las víctimas para que se puedan tomar en cuenta con un enfoque especial para evitar la victimización secundaria.</p>

## 1. MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL DEL DERECHO DE ACCESO A LA JUSTICIA

*El acceso a la justicia es tanto un derecho humano fundamental como un medio de aplicación de otros derechos humanos.*

El acceso a la justicia es reconocido como **derecho humano** en diferentes instrumentos internacionales, incluido en los del Sistema Interamericano de Derechos Humanos, y se traduce en una **garantía para salvaguardar una serie de derechos** como el derecho al debido proceso, el derecho al recurso efectivo, el derecho a la verdad y el derecho a la reparación, entre otros.

El **acceso a la justicia** puede definirse como el derecho fundamental que tiene toda persona a buscar y obtener una vía de recurso ante los órganos encargados de prestar el servicio público de impartición de justicia, con la finalidad de obtener la tutela jurídica de sus intereses a través de una resolución pronta, completa e imparcial. En ese sentido, este derecho no se reduce al acceso a los tribunales, sino que también implica que la respuesta dada por el sistema de justicia sea efectiva, pronta, justa y equitativa.<sup>4</sup>

A lo largo de los años, el sistema interamericano ha afirmado que no basta con que un Estado reconozca formalmente un derecho, sino que deben existir recursos disponibles y efectivos que permitan acceder al sistema de justicia para obtener la tutela de dicho derecho.<sup>5</sup> Por lo tanto, el derecho de acceso a la justicia impone obligaciones positivas al Estado, por lo que estos deben remover las barreras y obstáculos de orden jurídico, social, económico y cultural que impiden o dificultan el acceso a la justicia y el pleno ejercicio de los derechos por parte de sus titulares.

En este contexto, la disponibilidad de la **defensa jurídica gratuita** para las personas sin recursos resulta de inestimable valor para la exigibilidad de los derechos y el efectivo acceso a la justicia. Al respecto, la defensa pública gratuita:

- Es un derecho humano reconocido internacionalmente;
- Es una garantía para salvaguardar el derecho a la defensa y la presunción de inocencia, entre otros;
- Se presta de forma gratuita a las personas carentes de recursos;<sup>6</sup>
- Permite proveer el derecho a la defensa a grupos vulnerables;<sup>7</sup>
- No es sólo exclusiva de personas privadas de libertad, sino cualquier persona que necesite defensa de sus derechos e intereses, denominados vulnerables, por lo que deja abierta la posibilidad de establecer la defensa pública a un amplio campo de materias;
- Define servicios de asistencia legal en sentido lato y representación jurídica;
- Quien preste el servicio debe ser eficaz y profesional.

A continuación, se resumen los principales instrumentos que abordan el derecho al acceso a la justicia y a la defensa pública.

<sup>4</sup> Eurosocietal, Guía comentada de las Reglas de Brasilia: Comentarios a las Reglas de Brasilia sobre acceso a la Justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, 2019 (Herramientas Eurosocietal, N.23/2019) [Disponible en línea] [https://eurosocietal.eu/wp-content/uploads/2020/02/Herramientas\\_23.pdf](https://eurosocietal.eu/wp-content/uploads/2020/02/Herramientas_23.pdf)

<sup>5</sup> Comisión Interamericana de Derechos Humanos, El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. Estudio de los estándares fijados por el sistema interamericano de derechos humanos [Disponible en línea] <https://www.cidh.oas.org/countryrep/accesodesc07sp/Accessodescii-sp.htm>

<sup>6</sup> La Regla 15 de las "100 Reglas de Brasilia" precisa que: "La pobreza constituye una causa de exclusión social, tanto en el plano económico como en los planos social y cultural, y supone un serio obstáculo para el acceso a la justicia especialmente en aquellas personas en las que también concurre alguna otra causa de vulnerabilidad".

<sup>7</sup> Se consideran en condición de vulnerabilidad aquellas personas que, por razón de su raza, origen étnico, nacionalidad, color, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento, discapacidad física, mental o sensorial, género, orientación sexual, expresión e identidad de género, o cualquiera otra condición social, encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico (Reglas de Brasilia).

## 1.1. Ámbito internacional

---

### 1.1.1. La Declaración Universal de Derechos Humanos

---

El artículo 10 hace referencia al acceso a la justicia sin ningún tipo de discriminación y, a su vez, el artículo 11.1 prevé que toda persona acusada de un delito debe contar con todas las garantías necesarias para su defensa. El derecho a la defensa está vinculado con la garantía de representación y asesoría legal en juicio.

### 1.1.2. El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos

---

El artículo 14, punto 1, establece que todas las personas son iguales ante los tribunales y cortes de justicia y que toda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial, establecido por la ley, en la substanciación de cualquier acusación de carácter penal formulada contra ella o para la determinación de sus derechos u obligaciones de carácter civil.

*El artículo 14, punto 3, incisos b) y d) define como un derecho fundamental para los acusados penalmente, a disponer de tiempo para preparar su defensa y contar con un defensor a su elección o, en su caso, que se le nombre un defensor de oficio gratuitamente si careciere de recursos para pagarlo.*

---

En la Observación General nº32 del 23 de agosto de 2007, el Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas precisó el contenido del artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.<sup>8</sup> Afirmó que el artículo 14 incluye el derecho de acceso a los tribunales en los casos en que se trata de determinar cargos penales, así como también derechos y obligaciones en un procedimiento judicial. El acceso a la administración de justicia debe garantizarse efectivamente en todos esos casos para asegurar que ninguna persona se vea privada, por lo que toca al procedimiento, de su derecho a exigir justicia.<sup>9</sup> También, tratando de la asistencia letrada gratuita precisó que el que se disponga o no de asistencia letrada determina con frecuencia que una persona pueda tener o no tener acceso a las actuaciones judiciales pertinentes o participar en ellas de un modo válido.

*Si bien en el apartado d) del párrafo 3 del artículo 14 se aborda explícitamente la garantía de la asistencia letrada en el proceso penal, se alienta a los Estados a proporcionar asistencia letrada gratuita también en otros casos, cuando las personas carezcan de medios suficientes para pagarla. En algunos casos, pueden estar incluso obligados a hacerla.<sup>10</sup>*

---

## 1.2. Ámbito regional

---

### 1.2.1. La Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José)

---

El artículo 8, apéndice 1, dispone que toda persona tiene pleno derecho, en igualdad de condiciones, a ser oída con las debidas garantías, a defenderse personalmente o a ser asistido por un defensor de su elección, y a comunicarse con éste en forma directa y privada.

También, el artículo 8, apéndice 2, inciso e) establece el derecho irrenunciable de ser asistido por un defensor proporcionado por el Estado, remunerado o no según la legislación interna, si el inculpado no se defendiera por sí mismo o nombrare un defensor en los plazos establecidos por la ley vigente.

Otra fuente del derecho de acceso a la justicia es el artículo 25 de la Convención que prevé el derecho al recurso efectivo. Según éste, toda persona tiene derecho a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro

---

<sup>8</sup> Comité de Derechos Humanos (CCPR), Observación general Nº 32: Artículo 14. El derecho a un juicio imparcial y a la igualdad ante los tribunales y cortes de justicia, 23 agosto 2007, CCPR/C/GC/32.

<sup>9</sup> Ibidem, Punto 9.

<sup>10</sup> Ibidem, Punto 9.

recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución, la ley o la presente Convención, aún cuando tal violación sea cometida por personas que actúen en ejercicio de sus funciones oficiales. El punto 2 precisa que los Estados se comprometen a desarrollar las posibilidades de recurso judicial (b).

### 1.2.2. Resoluciones de la Asamblea General de la OEA

---

Varias resoluciones de la Asamblea General de la OEA tratan el acceso a la justicia, el papel de la defensa pública y los derechos de las víctimas:

- En su resolución aprobada el 7 de junio de 2011, “Garantías para el acceso a la justicia. El rol de los Defensores Públicos Oficiales”, la Asamblea General de la OEA afirmó que el acceso a la justicia es el medio que permite restablecer el ejercicio de aquellos derechos que hubieran sido desconocidos o vulnerados (punto 1) y la importancia fundamental del servicio de asistencia letrada gratuita para la promoción y protección del derecho de acceso a la justicia de todas las personas, en particular de aquellas que se encuentran en una situación especial de vulnerabilidad (punto 3).<sup>11</sup>
- La Asamblea General de la OEA, mediante la Resolución AG/RES. 2714 (XLII-O/12), “Defensa Pública Oficial como garantía de acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad”, adoptada el 4 de junio de 2012, afirmó la importancia fundamental que tiene el servicio de asistencia letrada gratuita prestada por los defensores públicos oficiales para la promoción y protección del derecho de acceso a la justicia de todas las personas.
- La Asamblea General de la OEA, mediante la Resolución AG/RES. 2801 (XLIII-O/13), Hacia la autonomía de la defensa pública oficial como garantía de acceso a la justicia, adoptada el 5 de junio de 2013, destaca la importancia de la independencia, autonomía funcional, financiera y/o presupuestaria de la defensa pública oficial.
- La Asamblea General de la OEA, mediante la Resolución AG/RES. 2821 (XLIV-O/14), Hacia la autonomía y fortalecimiento de la Defensa Pública Oficial como garantía de acceso a la justicia, adoptada el 10 de junio de 2014, promueve la cooperación internacional para el intercambio de experiencias y buenas prácticas en materia de defensa pública.
- Resolución AG/RES.2908 (XLVII-O-17) del 21 junio de 2017 por la que la Asamblea General de la OEA tomó nota de los Principios y Directrices sobre la Defensa Pública en las Américas adoptados por el Comité Jurídico Interamericano y solicitó su más amplia difusión por el Departamento de Derecho Internacional.
- La Resolución AG/RES 2928 (XLVIII-018) del 5 de junio de 2018 sobre promoción y protección de derechos humanos hace referencia a la defensa pública oficial autónoma como salvaguarda de la integridad y libertad personal.

### 1.2.3. Documentos de referencia de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos

---

Existen otras referencias a la doctrina del Sistema Interamericano. Resulta relevante el estudio de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) “El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. Estudio de los estándares fijados por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos”, aprobado por la Comisión el 7 de septiembre de 2007.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> AG/RES. 2656 (XLI-O/11)

<sup>12</sup> Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) “El acceso a la justicia como garantía de los derechos económicos, sociales y culturales. Estudio de los estándares fijados por el Sistema Interamericano de Derechos Humanos”, 7 de septiembre de 2007.

En este estudio, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha afirmado que:

*“[...] la obligación de los Estados no es sólo negativa —de no impedir el acceso a esos recursos— sino fundamentalmente positiva, de organizar el aparato institucional de modo que todos los individuos puedan acceder a esos recursos. A tal efecto, los Estados deben remover los obstáculos normativos, sociales o económicos que impiden o limitan la posibilidad de acceso a la justicia”.<sup>1</sup>*

*La Comisión recuerda que el derecho de acceder a la justicia y la obligación de remover obstáculos económicos para garantizar derechos sociales incluyen el deber estatal de proveer servicios de asistencia jurídica gratuita pero también cuidar otros factores que pueden redundar en la imposibilidad de acceder a la justicia: los costos de los procesos y la localización de los tribunales.<sup>1</sup> Los órganos del Sistema Interamericano de Derechos Humanos han determinado que un proceso que demande excesivos costos para su desarrollo, vulnera el artículo 8 de la Convención Americana.*

La Comisión ha expresado sobre el particular que el recurso judicial que se establezca para revisar el actuar de la administración, no sólo debe ser rápido y efectivo, sino también "económico" o asequible.

También subraya la existencia de situaciones estructurales de desigualdad que restringen el acceso a la justicia a determinados sectores de la sociedad. En estos casos, la CIDH ha destacado la obligación estatal de proveer servicios legales gratuitos y de reforzar los dispositivos comunitarios al efecto, a fin de facilitar el acceso a instancias judiciales de protección, y a información adecuada sobre los derechos que poseen y los recursos judiciales disponibles para su tutela.<sup>13</sup>

Así, el informe de fondo sobre el caso Simone André Diniz en el cual la Comisión identificó expresamente una práctica generalizada discriminatoria por parte del Poder Judicial de Brasil tendiente a desestimar la aplicación de la legislación por discriminación racial en el país, consideró que no brindar el derecho de acceso a la justicia constituía una violación de la Convención.<sup>14</sup>

En su “Informe sobre la situación de los derechos humanos en Ecuador” del 24 de abril de 1997, la Comisión afirmó que la discriminación en el ejercicio o disponibilidad de las garantías judiciales por razones de situación económica está prohibida según las disposiciones de los artículos 1.1, 8 y 24 de la Convención Americana.

#### **1.2.4. El Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos y la Atención a Víctimas**

Las convenciones temáticas específicas con las que cuenta el Sistema Interamericano de Derechos Humanos contienen previsiones para una eficaz protección de los derechos de las víctimas en lo que se refieren a la sanción, en el marco jurídico interno, de violaciones a los derechos humanos; se citan algunos ejemplos en los párrafos que siguen:

- La **Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura**, adoptada el 9 de diciembre de 1985, dispone que debe tipificarse la tortura como delito en la legislación penal interna, y que los Estados deben garantizar un debido proceso judicial cuando existan denuncias de tortura, así como la debida compensación para las víctimas.
- La **Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas**, adoptada el 9 de junio de 1994, igualmente determina la obligación para los Estados Parte de tipificar, en su derecho penal interno, la desaparición forzada como delito.
- La **Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer**, “Convención de Belém do Pará”, adoptada el 9 de junio de 1994, determina que los Estados Parte se comprometen a incluir en su legislación interna normas penales, civiles y administrativas, para

<sup>13</sup> Ibidem, párr. 9.

<sup>14</sup> Informe n°66/06, caso 12.001, Simone André Diniz Brasil, 21 de octubre de 2006, párr. 109 y 133.

prevenir y sancionar la violencia contra la mujer, así como a establecer procedimientos legales, justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan medidas protectoras, un juicio oportuno, y el acceso efectivo a estos procedimientos, junto al resarcimiento, reparación del daño y otros medios de compensación justos y eficaces.

### 1.2.5. La jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos

*En el caso Cantos vs. Argentina, la Corte Interamericana de Derechos Humanos afirmó que los artículos 8.1 y 25 de la Convención consagran el derecho de acceso a la justicia<sup>15</sup>.*

*En cuanto a la disposición del artículo 8.1 ha juzgado que:*

“De ella se desprende que los Estados no deben interponer trabas a las personas que acudan a los jueces o tribunales en busca de que sus derechos sean determinados o protegidos. Cualquier norma o medida del orden interno que imponga costos o dificulte de cualquier otra manera el acceso de los individuos a los tribunales, y que no esté justificada por las razonables necesidades de la propia administración de justicia, debe entenderse contraria al precitado artículo 8.1 de la Convención (CADH)”<sup>16</sup>

En cuanto al artículo 25 de la Convención Americana, la Corte recuerda en este caso que ha señalado en reiteradas oportunidades que **la garantía de un recurso efectivo “constituye uno de los pilares básicos, no sólo de la Convención Americana, sino del propio Estado de Derecho en una sociedad democrática en el sentido de la Convención”**, y que para que el Estado cumpla con lo dispuesto en el artículo 25 de la Convención **no basta con que los recursos existan formalmente, sino que los mismos deben tener efectividad** (...). Cualquier norma o medida que impida o dificulte hacer uso del recurso de que se trata constituye una violación del derecho al acceso a la justicia, bajo la modalidad consagrada en el artículo 25 de la Convención Americana<sup>17</sup>.”

Pronunciándose luego sobre la compatibilidad del monto de la tasa de justicia requerido en este caso con el derecho de acceso a la justicia, la Corte IDH afirmó que la suma fijada por concepto de tasa de justicia y la correspondiente multa constituyen una obstrucción al acceso a la justicia pues no aparecen como razonables. Recordó que “si bien el derecho al acceso a la justicia no es absoluto y, consecuentemente, puede estar sujeto a algunas limitaciones discrecionales por parte del Estado, lo cierto es que éstas deben guardar correspondencia entre el medio empleado y el fin perseguido y, en definitiva, no pueden suponer la negación misma de dicho derecho”<sup>18</sup>.

En su sentencia del 22 de septiembre de 2009 en el **caso Anzualdo Castro Vs. Perú**, la Corte IDH precisó que: “El derecho de acceso a la justicia requiere que se haga efectiva la determinación de los hechos que se investigan y, en su caso, de las correspondientes responsabilidades penales en tiempo razonable, por lo que, en atención a la necesidad de garantizar los derechos de las personas perjudicadas, **una demora prolongada puede llegar a constituir, por sí misma, una violación de las garantías judiciales**. Además, por tratarse de una desaparición forzada, el derecho de acceso a la justicia incluye que se procure determinar la suerte o paradero de la víctima [...]. 125. En estos casos, la impunidad debe ser erradicada mediante la determinación de las responsabilidades tanto generales –del Estado– como individuales –penales y de otra índole de sus agentes o de particulares–. En cumplimiento de esta obligación, **el Estado debe remover todos los obstáculos, de facto y de jure, que mantengan la impunidad**. Las investigaciones deben respetar los requerimientos del debido proceso, lo que implica que el sistema de administración de justicia debe estar organizado de manera tal que su independencia e imparcialidad pueda ser garantizada y que el juzgamiento de graves violaciones a los derechos humanos sea efectuado ante los tribunales ordinarios, para evitar la impunidad y procurar la búsqueda de la verdad. Además, ante la naturaleza y gravedad de los hechos, más aún en contextos de violaciones sistemáticas de derechos humanos, y puesto que el acceso a la justicia constituye una norma imperativa de Derecho Internacional, la necesidad de erradicar

<sup>15</sup> Caso Cantos Vs. Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 28 de noviembre de 2002. Serie C No 97, párr. 50 y 51.

<sup>16</sup> Caso Cantos Vs. Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 28 de noviembre de 2002. Serie C No 97, párr. 50.

<sup>17</sup> Párr. 52.

<sup>18</sup> Párr.54-55.

la impunidad se presenta ante la comunidad internacional como un deber de cooperación entre los Estados, que deben adoptar las medidas necesarias para no dejar en la impunidad esas violaciones, ya sea ejerciendo su jurisdicción para aplicar su derecho interno y el derecho internacional para juzgar y, en su caso, sancionar a los responsables, o colaborando con otros Estados que lo hagan o procuren hacerlo.<sup>19</sup>

En el caso [Lagos del Campo Vs Perú](#) de 2017, la Corte IDH recordó que había declarado que la protección judicial “constituye uno de los pilares básicos de la Convención Americana y del propio Estado de Derecho en una sociedad democrática” y que había señalado que “los artículos 8 y 25 de la Convención también consagran el derecho al acceso a la justicia, norma imperativa del Derecho Internacional”. Añadió que el principio de tutela judicial efectiva requiere que los [procedimientos judiciales sean accesibles para las partes, sin obstáculos o demoras indebidas, a fin de que alcancen su objetivo de manera rápida, sencilla e integral.](#)<sup>20</sup>

También se ha pronunciado la Corte IDH sobre el derecho de acceso a la justicia en sus opiniones consultivas.

En su opinión [consultiva n°18/03 del 17 de septiembre de 2003](#), sobre la condición Jurídica y los derechos de los Migrantes Indocumentados, la Corte Interamericana de Derechos Humanos consideró que [la negativa a prestar un servicio público gratuito de defensa legal a las personas sin recursos constituye una vulneración del debido proceso y del derecho a la protección judicial efectiva.](#)<sup>21</sup>

Ya en su [opinión consultiva n°11/90 del 10 de agosto de 1990](#), la Corte había considerado que:

“Si una persona que busca la protección de la ley para hacer valer los derechos que la Convención le garantiza, encuentra que su posición económica (en este caso, su indigencia) le impide hacerlo porque no puede pagar la asistencia legal necesaria o cubrir los costos del proceso, queda discriminada por motivo de su posición económica y colocada en condiciones de desigualdad ante la ley<sup>22</sup>”. Por ende, **la Corte afirma que si un individuo requiere efectivamente asistencia legal para proteger un derecho garantizado por la Convención y su indigencia le impide obtenerla, queda relevado de agotar los recursos internos.**<sup>23</sup>

Para encontrar toda la jurisprudencia de la Corte IDH correspondiente se pueden consultar los cuadernillos de jurisprudencia siguientes:

- Cuadernillos de Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos n°13: Protección Judicial, [https://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo13\\_2021.pdf](https://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo13_2021.pdf)
- Cuadernillo de Jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos n°12: Debido Proceso, <https://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo12.pdf>

### 1.2.6. Resolución del Comité Jurídico Interamericano (CJI)

El 13 de octubre de 2016, el Comité, órgano consultivo de la Organización de los Estados Americanos en materias jurídicas en virtud de la Carta de la OEA, aprobó una resolución adoptando [diez principios y directrices sobre la defensa pública en las Américas](#), con el apoyo de la AIDEF.<sup>24</sup> Estos principios y directrices sistematizan los estándares en materia de Defensa Pública que la Asamblea General de la OEA ha desarrollado en las resoluciones adoptadas desde 2011.<sup>25</sup>

Estos principios reconocen que el acceso a la justicia es el medio que permite restablecer el ejercicio de los derechos humanos fundamentales que hubiesen sido desconocidos o vulnerados y que dicho acceso

<sup>19</sup> Párr.124.

<sup>20</sup> Caso Lagos del Campo Vs Perú, Sentencia del 31 de agosto de 2017, serie C n°340, párr.174.

<sup>21</sup> Párr. 126.

<sup>22</sup> Párr.22

<sup>23</sup> Párr.31

<sup>24</sup> Comité Jurídico Interamericano, Principios y directrices sobre la Defensa Pública en las Américas

<sup>25</sup> La AG de la OEA tomó nota de estos principios y directrices y pidió al Departamento de Derecho Internacional darles más amplia difusión en su resolución previamente mencionada del 21 de junio de 2017 (AG/RES 2908).



no se agota con el ingreso de las personas a la instancia judicial, sino que se extiende a lo largo de todas las etapas del proceso.

Estos principios y directrices buscan avanzar en el reconocimiento del “servicio estatal de defensa pública oficial autónoma” y contribuir al desarrollo progresivo de los estándares tanto nacionales como internacionales.

Los principios y directrices del CJI ratifican el reconocimiento del derecho a la defensa pública por parte de instrumentos universales y regionales en el ámbito de los derechos humanos, consagran la asistencia jurídica como una garantía para el ejercicio de dicho derecho, y tienen en cuenta las características propias de la institución de la defensa pública en la región.

En este contexto, se insta a los Estados a eliminar los obstáculos que afecten o limiten el acceso a la defensa pública, dejando claro que la justicia no se agota con el ingreso de las personas a la instancia judicial, sino que se extiende a lo largo de todas las etapas del proceso. Además, se invita a no limitarse al fuero penal, e incluir la asistencia jurídica en todos los fueros.

El valor agregado del documento del Comité Jurídico tiene relación con sus propuestas a favor de la autonomía del servicio público de defensa a nivel funcional, al igual que a la independencia financiera y/o presupuestaria de la defensa pública oficial, todo ello permitiendo el acceso a la justicia de los sectores más vulnerables.

### 1.3. Otros instrumentos

---

Otros instrumentos importantes para guiar la labor de la asistencia jurídica son:

- Las normas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en Condición de Vulnerabilidad aprobadas por la Cumbre Judicial Iberoamericana en el 2008 y actualizadas en el 2018<sup>26</sup>
- La Guía Regional para la Defensa Pública y la Protección Integral de las Personas Privadas de Libertad de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDEP) del 2013
- El Plan Estratégico de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDEP) 2012-2014
- Los Principios y directrices sobre la defensa pública en las Américas (CJI, octubre de 2016)
- El Manual para la calidad de los servicios de asistencia jurídica en los procesos de justicia penal, orientación práctica y prácticas prometedoras (ONU, 2019).

---

<sup>26</sup> Aprobadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, celebrada en Brasilia, durante los días 4 a 6 de marzo de 2008.

#### 1.4. Conclusiones de los contenidos del derecho internacional:

---

- El derecho de acceso a la justicia es uno de los pilares básicos sobre los que se asienta el Estado constitucional de Derecho en una sociedad democrática;
- Fundamenta la obligación del Estado en garantizar el derecho de defensa, en particular nombrando defensores públicos que garanticen que nadie será juzgado sin haber sido oído y vencido en juicio con todas las garantías de ley;
- El derecho de defensa no puede interpretarse sólo en el ámbito penal, sino en otras materias que no encuentran otro límite más que la necesidad de asegurar que nadie puede ser afectado por una decisión sino se es defendido y es representado en forma adecuada;
- Los instrumentos internacionales obligan a los Estados a adoptar todas aquellas medidas para remover los obstáculos, normativas económicas o sociales que dificulten o impidan el acceso a la justicia;
- Derivado de esta obligación de la normativa internacional, es deber de los Estados estructurar un servicio público de defensa en juicio a personas que no disponen de recursos económicos y en especial de grupos vulnerables.

## 2. IMPACTO DE LA VICTIMIZACIÓN

Las víctimas que se presentan ante los servicios de asistencia jurídica gratuita pueden provenir de diferentes estratos sociales, de diferentes géneros y edades, lo que impacta en cómo percibirán la victimización y en los efectos que resultarán de la misma.<sup>27</sup>

Además, es importante tener en consideración que la victimización puede resultar de diferentes formas de violencia:

- **Violencia física**, tales como golpes, mutilaciones, quemaduras, torturas, y sometimiento a condiciones extremas de supervivencia;
- **Violencia psicológica**, tales como amenazas continuas, despersonalización, ofensas, humillaciones, privación total o parcial de la libertad, y sujeción (agresor utiliza diferentes medios de sujeción y amenaza para evitar la denuncia de las víctimas);
- **Violencia sexual**, tales como violación y acoso;
- **Violencia patrimonial y económica**;

La victimización también puede ocurrir aunque no haya violencia, como es el caso de muchos delitos patrimoniales, que también generan daños y consecuencias físicas, psicológicas, y de otras esferas a las víctimas.

De esa manera, los funcionarios de las instituciones de asistencia jurídica deben comprender el impacto del delito en las víctimas y que no genera una reacción única; al revés, las reacciones son múltiples y están condicionadas a circunstancias específicas individuales y culturales.

Se reconoce que en la prestación de la asistencia jurídica gratuita no es posible abordar las diferentes esferas que son impactadas por la victimización. Por esa razón, es importante que las instituciones cuenten con **mecanismos de derivación** a otras instancias de atención a víctimas en que se pueda trabajar esos aspectos.

Además, es fundamental que se reconozca que el impacto de la victimización no es generado solamente por el delincuente y el crimen. Muchas veces, las víctimas sufren con costos, trauma, y problemas adicionales generados por el propio sistema de justicia criminal cuando denuncian un delito y son simplemente utilizadas como un “mecanismo de prueba”, sin que se le ofrezca la asistencia necesaria. Ese concepto de victimización secundaria será explorado en más detalles en una sección dedicada al tema. Por ahora, es suficiente decir que los funcionarios de las instituciones deben tener consciencia del impacto de la victimización para no reiterar o agravar el daño ya generado por el crimen.

A continuación, presentamos una breve lista de las posibles consecuencias del delito a las víctimas. Resaltamos que no se trata de una lista exhaustiva ya que, como mencionado, cada víctima reacciona al delito de una manera y diferentes problemas pueden surgir dependiendo de las características de la víctima, del tipo de delito, de las circunstancias sociales, etc., lo que requerirá una respuesta integral e individualizada de las instituciones de atención a víctimas.

La atención a las víctimas es particularmente importante ya que los que son afectados por victimización son puestos en una posición de vulnerabilidad que los hacen más susceptibles de ser nuevamente victimizados, lo que es aún más recurrente en contextos de exclusión social, como en las comunidades con niveles altos de violencia. En esos casos, la respuesta estatal debe buscar minimizar el impacto de la victimización también como una forma de prevención de la violencia y del delito.

<sup>27</sup> Poder judicial de la provincial de Córdoba, Colección de Derechos Humanos y Justicia, Víctimas, Derechos y Justicia, 2001, <https://www.justiciacordoba.gov.ar/justiciacordoba/files/libros/ddhhlibro3.pdf>

## 2.1. Impacto físico

---

El impacto físico, para determinados delitos, es la manifestación más obvia de los mismos, tales como en los casos de agresiones, crímenes contra la vida, y violencia doméstica. Sin embargo, de igual forma, las víctimas de otros tipos de delitos, como los patrimoniales, experimentan reacciones físicas en el momento del delito que, por ejemplo, “pueden incluir un incremento de la adrenalina en el cuerpo, aumento del ritmo cardíaco, hiperventilación, estremecimientos, llanto, aturdimiento, sensación de estar paralizado o experimentar los acontecimientos en cámara lenta, sequedad en la boca, potenciación de los sentidos particulares, tales como el olfato, y la respuesta de ‘combatir o huir’<sup>28</sup>”.

Esos daños físicos pueden extenderse en el tiempo y tener un efecto permanente. En esos casos, también pueden generar un efecto negativo económico en la víctima y pueden dificultar la recuperación psicológica de las víctimas a largo plazo.

## 2.2. Impacto económico

---

El impacto económico del delito comprende varios aspectos como:

- Reparación de propiedad o reemplazo de posesiones;
- Instalación de medidas de seguridad;
- Acceso a servicios de salud;
- Participación en el proceso de justicia penal, asistiendo al juicio, por ejemplo;
- Obtención de ayuda profesional para afrontar el impacto emocional;
- Gastos de funerales y entierro.<sup>29</sup>

Indirectamente, las víctimas también pueden enfrentar otros gastos económicos o pérdidas como consecuencia del delito. Por ejemplo, puede ser necesario mudarse o el valor de la propiedad puede descender por el delito. A largo plazo, el delito puede afectar negativamente a la víctima y su entorno de manera aún más agravada cuando impacta el desempeño laboral de las víctimas y sus relaciones familiares y sociales, que pueden deteriorarse y generar una situación de más vulnerabilidad, lo que logra tener un efecto significativo en la posición social y económica de la familia.

Además, “no sólo los individuos sino también las comunidades y organizaciones pueden ser victimizadas, llevando a su deterioro a lo largo del tiempo a medida que la confianza decae, el miedo aumenta y el costo económico de la victimización se hace insoportable<sup>30</sup>”.

## 2.3. Impacto psicológico y social

---

Aunque sea difícil predecir cómo reaccionará un individuo a un crimen específico, es evidente que la victimización genera un efecto psicológico en la víctima que vive un trauma generado por una acción externa de otra persona.

En ese sentido, el impacto del crimen supera el daño físico inmediato y genera un trauma psicológico. Las reacciones más comunes pueden ser categorizadas en un proceso de tres etapas:<sup>31</sup>

---

<sup>28</sup> Manual de Justicia sobre el Uso y Aplicación de Principios Básicos de Justicia para Víctimas de Delito y Abuso de Poder. World Society of Victimology. Disponible en <http://worldsocietyofvictimology.org/publications/Handbook%20on%20Justice%20Sp.pdf>.

<sup>29</sup> Manual de Justicia sobre el Uso y Aplicación de Principios Básicos de Justicia para Víctimas de Delito y Abuso de Poder. World Society of Victimology. Disponible en <http://worldsocietyofvictimology.org/publications/Handbook%20on%20Justice%20Sp.pdf>.

<sup>30</sup> Poder judicial de la provincial de Córdoba, Colección de Derechos Humanos y Justicia, Víctimas, Derechos y Justicia, 2001

<sup>31</sup> Manual de Justicia sobre el Uso y Aplicación de Principios Básicos de Justicia para Víctimas de Delito y Abuso de Poder. World Society of Victimology. Disponible en <http://worldsocietyofvictimology.org/publications/Handbook%20on%20Justice%20Sp.pdf>.

- 
- *Reacción inicial, que puede ser de choque, miedo, enojo, desamparo, e incluso culpa, entre otras, que ocurren durante e inmediatamente después del delito. A veces, estas reacciones son revividas en un momento posterior debido a circunstancias desencadenantes, como el momento de la denuncia o el juicio.*
  - *Período de desorganización: Pueden seguir las reacciones iniciales y se manifiestan en efectos psicológicos negativos después del evento, como pesadillas, depresión, miedo, y pérdida de confianza y estima. Puede incluir respuestas de conducta como abuso de alcohol o sustancias, aislamiento social, fragmentación de las relaciones sociales, y evitación de conductas.*
  - *Período de reconstrucción y aceptación: El período final que lleva a la normalización o adaptación en que la víctima acepta la realidad de lo que pasó y supera los pensamientos de querer que la situación vuelva a ser como era antes del delito. Puede ser necesaria una reconstrucción cognitiva.*
- 

Es común que algunas víctimas no consigan superar esas etapas y se queden paradas en un cierto punto, así como también pueden avanzar y retroceder sin una progresión lineal. En esos casos, el impacto psicológico puede generar un disturbio psicológico como el desorden de estrés post-traumático, en el cual será necesario un tratamiento especializado a la víctima.

### 3. NECESIDADES Y DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

Considerando el impacto de la victimización, las víctimas tienen múltiples necesidades que deben ser abordadas por los servicios de atención a víctimas. Con base en esas necesidades, se reconoció en los instrumentos internacionales y en muchas legislaciones nacionales, una serie de derechos de las víctimas que tienen el objetivo de minimizar el impacto negativo del delito.

Algunos de esos derechos ya fueron mencionados anteriormente, pero abajo presentamos una consolidación de los principales derechos de las víctimas:

Necesidad	Derecho	Respuesta Gubernamental
<b>Apoyo</b>		
Apoyo emocional y reconocimiento	Derecho a ser reconocida como víctima	Entrenar funcionarios y profesionales en apoyo psicológico y orientación; y en atención a víctimas
Información sobre el expediente criminal, servicios, y servicios de desarrollo personal	Derecho a la información; derecho a ser tratada con respeto y dignidad	Proveer información sobre servicios existentes, el proceso judicial, próximos pasos, etc.
Asistencia para acceder a servicios médicos y de atención psicosocial	Derecho a la asistencia	Establecer mecanismos de derivación interinstitucionales para reparar el daño generado en los diferentes ámbitos
<b>Justicia</b>		
Asistencia para cubrir los costos generados por la victimización	Derecho a la restitución y reparación	Establecer fondos de emergencia y de reparación, compensación del estado, y ofrecer servicios de salud y de salud mental
Seguridad personal y protección del acusado	Derecho a la protección	Ofrecer servicios de protección de víctimas efectivos y rápidos
Tener voz en la justicia	Derecho a la participación y representación judicial (acceso a la justicia)	Ampliar los servicios de asistencia jurídica gratuita; adaptar la legislación para permitir la participación de la víctima en el expediente criminal
<b>Políticas Públicas</b>		
Mejor seguridad pública	Derecho a políticas efectivas para reducir la victimización	Implementar estrategias modernas para reducir el crimen y prevenir la victimización
Implementación de acciones concretas	Derecho a la implementación de políticas para abordar la victimización: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina para víctimas del crimen</li> <li>• Entrenamiento y protocolos de atención</li> <li>• Monitoreo y Evaluación</li> <li>• Investigación y desarrollo</li> </ul>	Implementar oficinas de atención a víctimas y mecanismos de monitoreo y evaluación del sistema

Tabla elaborada en base a Waller, I. (2011). Rights for Victims of Crime. Lanham, MA: The Rowman & Littlefield Publishers.

Se resalta que ese cuadro presenta necesidades generales de las víctimas. Sin embargo, otras necesidades pueden surgir debido a características de las víctimas que deben ser tomadas en consideración, como el género, edad, orientación sexual, etc. En ese caso, las respuestas gubernamentales deben ser adaptadas a las necesidades específicas que se presentan.

#### El Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional

La CPI fue pionera en un conjunto de nuevas características centradas en las víctimas en su marco normativo y procesal.<sup>32</sup> La Corte Penal Internacional reconoce el **derecho de las víctimas a participar en el juicio**. Una sección especial de la CPI, la Sección de Reparación y Participación de las Víctimas facilita las interacciones con la Corte. La Oficina del Abogado Público para las Víctimas brinda representación legal a las víctimas durante todo el proceso.

El Estatuto de Roma, en su artículo 75, se refiere al derecho a reparación de las víctimas en el marco de las investigaciones y juicios que se adelanten por la comisión de delitos de competencia de la Corte Penal Internacional. Para la Corte penal este derecho se compone de medidas de restitución, indemnización y rehabilitación que serán definidas por el Tribunal en cada caso en concreto.

#### La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder

La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder del 29 de noviembre de 1985 precisa los derechos e intereses de las víctimas.<sup>33</sup> Se declara que las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad. También que tienen el derecho a acceder a los mecanismos judiciales y recibir una pronta reparación del daño y las pérdidas sufridas<sup>34</sup> y que se les prestará la asistencia adecuada durante todo el proceso legal.<sup>35</sup>

Como lo subraya la Guía para el diseño de políticas en aplicación de esta Declaración, las víctimas tienen igualmente derecho a recibir la adecuada asistencia especializada para el tratamiento del trauma emocional y otros problemas causados por la victimización.<sup>36</sup>

---

*En el anexo literal A, inciso 1, se establece la definición de víctima de delitos: “se entenderá por víctima, 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. Esto, independientemente que se investigue, aprehenda, enjuicie o condene al perpetrador e independientemente de la relación familiar entre el perpetrador y la víctima (inciso 2)”.*

*Esta definición también incluye, 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.*

---

En ese sentido, la Declaración reconoce que la victimización afecta no sólo a la víctima, sino también a su familia inmediata y a sus parientes más cercanos, vecinos y conocidos. Todos esos individuos pueden estar impactados y sufrir directa e indirectamente con las consecuencias emocionales y financieras del delito.

La declaración ofrece pautas concretas para el diseño de los sistemas judiciales con la finalidad de minimizar los obstáculos que pueden enfrentar las víctimas en su lucha por la obtención de justicia y establece los derechos de las víctimas en cuatro grandes líneas:

---

<sup>32</sup> Naciones Unidas, Manual para la calidad de los servicios de asistencia jurídica en los procesos de justicia penal, orientación práctica y prácticas prometedoras, 2019, p.77

<sup>33</sup> Resolución 40/34 de la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas del 29 de noviembre de 1985

<sup>34</sup> Punto A. 4 de la Declaración.

<sup>35</sup> Punto A. 6 c) de la Declaración.

<sup>36</sup> Guía para el diseño de políticas sobre la aplicación de la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delito y del Abuso de Poder. Oficina de las Naciones Unidas para el Control de Drogas y Prevención del Delito. 1999.

- **Acceso a la justicia y trato justo**, para el cual se debe establecer mecanismos judiciales y administrativos que permitan a las víctimas obtener reparación.
- **Resarcimiento**, para el cual se debe revisar la legislación para facilitar el resarcimiento por parte de los delincuentes o terceros responsables de su conducta.
- **Indemnización financiera**, cuando la indemnización procedente del delincuente o de otras fuentes no sea suficiente.
- **Asistencia a las víctimas** que comprende la asistencia material, médica, psicológica y social que sea necesaria.

### Los Principios y directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal

Adoptados en 2012, se desarrollaron con base en el artículo 14 del PIDCP.<sup>37</sup>

El principio 4 prevé que “Sin perjuicio ni contradicción de los derechos del acusado, los Estados deben, cuando sea el caso, prestar asistencia jurídica a las víctimas de delitos”.<sup>38</sup> La directriz 7 dedicada a la asistencia jurídica a las víctimas precisa que:

“Sin perjuicio o incompatibilidad con los derechos del acusado y de conformidad con la legislación nacional pertinente, los Estados deben, cuando sea el caso, adoptar medidas adecuadas para asegurarse de que:

- a. A lo largo de todo el proceso de justicia penal se preste a las víctimas de delitos asesoramiento, asistencia, atención, servicios y apoyo adecuados, a fin de prevenir la victimización repetida y la victimización secundaria;
- b. Los niños víctimas reciban la asistencia letrada necesaria, de conformidad con las Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos;
- c. Las víctimas reciban asesoramiento jurídico sobre cualquier aspecto de su participación en el proceso de justicia penal, incluida la posibilidad de entablar una acción civil o de presentar una reclamación de indemnización en un proceso judicial aparte, según lo que sea compatible con la legislación nacional aplicable;
- d. La policía y demás personal de primera línea (por ejemplo, los dispensadores de atención sanitaria o social o los encargados de los servicios de bienestar del niño) informen prontamente a las víctimas de su derecho a recibir información, así como asistencia jurídica, ayuda y protección, y del modo de ejercer esos derechos;
- e. Las opiniones y preocupaciones de las víctimas se presenten y tengan en cuenta en las etapas apropiadas del proceso de justicia penal cuando se vean afectados sus intereses personales o cuando el interés de la justicia así lo exija;
- f. Los organismos y organizaciones no gubernamentales que prestan servicios a las víctimas puedan proporcionar asistencia jurídica a las víctimas;
- g. Se establezcan mecanismos y procedimientos que aseguren una estrecha cooperación y la existencia de sistemas de derivación apropiados entre los proveedores de asistencia jurídica y otros profesionales (por ejemplo, los dispensadores de atención sanitaria o social o los encargados de los servicios de

<sup>37</sup> Principios y directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal, aprobados por Resolución de la Asamblea General de la ONU 67/187 del 20 de diciembre de 2012.

<sup>38</sup> Punto 24



bienestar del niño), a fin de poder comprender adecuadamente a la víctima y evaluar su situación y sus necesidades desde los puntos de vista jurídico, psicológico, social, emocional, físico y cognitivo”.<sup>39</sup>

### 3.2. Derechos reconocidos por el sistema interamericano

---

Son numerosas también las referencias al derecho de las víctimas en las resoluciones y sentencias de la Comisión y Corte Interamericana de Derechos Humanos, particularmente relacionadas con la restitución y reparación hacia la víctima, que establecen los elementos principales del derecho a la reparación integral, al menos en su dimensión individual:

- **Restitución:** orientada a devolver a la víctima a la situación anterior a la violación de las normas internacionales de derechos humanos o del Derecho Internacional Humanitario (DIH), comprende el restablecimiento de la libertad, los derechos, la situación social, la vida familiar y la ciudadanía de la víctima, el retorno a su lugar de residencia, la reintegración en su empleo y la devolución de sus propiedades, entre otras medidas.
- **Indemnización:** Entendida como la compensación monetaria de todo perjuicio evaluable económicamente que fuera consecuencia de una violación de las normas internacionales de derechos humanos o del Derecho Internacional Humanitario, tales como el daño físico o mental, la pérdida de oportunidades, los daños materiales, la pérdida de ingresos, los gastos efectuados con motivo de los hechos del caso, el daño emergente y el daño inmaterial (daño moral), entre otros.
- **Rehabilitación:** Medidas que buscan reintegrar a la víctima a la sociedad. Debería incluir la atención médica y psicológica, así como servicios jurídicos y sociales.
- **Satisfacción y garantías de no repetición:** Medidas que buscan reconocer y restablecer la dignidad de las víctimas y medidas que se adoptan para evitar la repetición de actos de la misma naturaleza. Deberían incluir, cuando fuere necesario, el cumplimiento de algunas de las medidas atendiendo a las circunstancias especiales de cada caso, tales como la cesación de violaciones continuadas; verificación de lo sucedido, difusión pública y completa de la verdad, la búsqueda de los cadáveres de las personas desaparecidas, una declaración oficial que restablezca la dignidad, honra y buen nombre de las víctimas, aceptación de responsabilidades, la adopción de sanciones judiciales o administrativas a los responsables, conmemoraciones y homenajes a las víctimas, entre otras.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos también ha establecido que las víctimas tienen el derecho a conocer la verdad, que se enmarca en el derecho de acceso a la justicia.<sup>40</sup> **Las víctimas de un delito deben tener amplias oportunidades para participar y ser escuchadas, tanto en el esclarecimiento de los hechos y la sanción de los responsables, como en la búsqueda de una justa compensación.** Las condiciones físicas en la Policía, Fiscalía, Medicina Legal u hospitales públicos o privados deben asegurar el acceso de las víctimas a interponer un aviso o denuncia sobre un hecho delictivo sufrido. También, se le debe asegurar el acceso inmediato a la salud y a la protección física y mental a la víctima y a sus familiares.

*Para que el Estado asegure un efectivo acceso a la justicia de las víctimas es necesario que actúe conforme a principios de eficacia y eficiencia de la investigación penal tales como oficiosidad, oportunidad, competencia, independencia e imparcialidad, exhaustividad y bajo el principio protector de participación de las víctimas y sus familiares; así como de la protección integral de la víctima.*

---

<sup>39</sup> Punto 48

<sup>40</sup> Corte IDH, caso Castillo Páez vs. Perú, 3 de noviembre de 1997

Corte IDH, caso Bámaca Velásquez vs. Guatemala, 25 de noviembre de 2000

Caso Radilla Pacheco Vs. México, 23 de Noviembre de 2009, párr. 336 :

“En consecuencia, el Estado debe, como una medida de reparación del derecho a la verdad que tienen las víctimas, continuar con su búsqueda efectiva y localización inmediata, o de sus restos mortales, ya sea a través de la investigación penal o mediante otro procedimiento adecuado y efectivo.”

Caso Rochac Hernández y otros Vs El Salvador, 14 de octubre de 2014

“(…) corresponde al Estado, como medida de reparación que busca satisfacer el derecho de la sociedad en su conjunto a conocer la verdad, recurrir a mecanismos idóneos para mantener viva la memoria de las víctimas y dar transparencia a los hechos que violentaron los derechos humanos por medio del establecimiento de espacios de memoria pública, ya sean estos memoriales, monumentos, museos, entre otros.”

## 4. LA VICTIMIZACIÓN SECUNDARIA DE LAS VÍCTIMAS DE DELITOS EN EL SISTEMA DE JUSTICIA

---

Un aspecto que se debe tomar en cuenta desde el primer contacto con la víctima es evitar a todo coste la victimización secundaria. Para ello, es necesario conocer su definición, efectos y las formas sugeridas para evitarla.

### 4.1. Concepto de victimización secundaria

---

*La victimización secundaria es una forma de violencia institucional que hace referencia a la nula o inadecuada atención que recibe la víctima una vez que entra en contacto con el sistema de justicia. Este tipo de violencia refuerza la posición de víctima en la persona afectada y causa daños psicológicos, sociales, judiciales y/o económicos.<sup>41</sup>*

La victimización secundaria como forma de violencia institucional hace referencia a la mala o inadecuada atención que recibe la víctima una vez que entra en contacto con el sistema de Justicia, aunque dicha victimización secundaria no se produce de manera exclusiva por los agentes del Estado.<sup>42</sup> De hecho, la victimización secundaria puede suceder fuera de lo que sería considerado el propio proceso penal, ya que se puede producir en distintos momentos y por parte de distintos agentes.

En otras palabras, la victimización secundaria serían aquellos daños o perjuicios psicológicos, sociales, judiciales o económicos que se producen en un momento posterior al delito, por ejemplo, el hecho de realizar diferentes declaraciones y explicar los hechos, reviviendo la situación de violencia sufrida.

Este tipo de victimización puede expresarse de múltiples formas, de acuerdo al tipo de delito y al contexto en el que éste ocurre. Asimismo, se expresa de modo distinto en cada una de las instancias que participan en el proceso de investigación del delito y apoyo a la víctima: centros de salud, establecimientos educativos, instancias policiales y judiciales, comunidad y sociedad en general.

Dentro de sus formas de expresión se encuentran:<sup>43</sup>

- a. **Exclusión de la víctima:** Se refiere a la exclusión de la víctima de los procesos de toma de decisiones en el ámbito judicial. El resultado es la reaparición de la sensación de pérdida de control sobre la propia vida y la consecuente vivencia de retraumatización.
- b. **Trato inapropiado por parte de policías y otras instancias de protección:** Esta constituye una de las principales fuentes de victimización secundaria. Es frecuente apreciar que, a raíz de un trato que no contempla los derechos y necesidades de la víctima, aparece la falta de empatía por su afectación y el desconocimiento respecto de cuáles son las acciones adecuadas para contenerla.
- c. **Estigmatización:** El etiquetamiento o estigmatización es una de las formas más comunes de victimización secundaria de las personas que han sufrido un delito. Por ejemplo, el medio social tiende a rechazar a niños víctimas de delitos sexuales porque temen que puedan generar problemas al interior del establecimiento educativo.
- d. **Interrogatorios reiterados o intervenciones no especializadas:** En los casos de delitos sexuales o violencia intrafamiliar, es frecuente que las víctimas se vean expuestas a múltiples formas de victimización secundaria. La falta de pruebas objetivas que acrediten el delito muchas veces lleva a que la investigación judicial busque el testimonio de la víctima como principal fuente de

---

<sup>41</sup> (2000) Victimología. Nueve palabras clave, Tirant lo Blanch, Valencia, 622 pp.

<sup>42</sup> *Ibidem*.

<sup>43</sup> Manual de capacitación en temas victimológicos, p18

[https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2021/04/manual\\_de\\_capacitacion\\_en\\_temas\\_victimologicos.pdf](https://www.apoyovictimas.cl/seguridadpublica/wp-content/uploads/2021/04/manual_de_capacitacion_en_temas_victimologicos.pdf)

evidencia, situación que puede implicar interrogatorios reiterados y/o a cargo de personal no especializado.

- e. **Confrontar a la víctima o cuestionar su credibilidad:** corresponde a una reacción inicial negativa por parte de quien recibe la información de la ocurrencia del delito. De este modo, un profesor, un funcionario policial, un médico u otro agente social, puede llegar a confrontar a la víctima acerca de la veracidad de sus dichos o exponerla a careo con la persona que la agredió. Estas situaciones son altamente perturbadoras para la víctima de delito, puesto que se encuentra en una posición de extrema fragilidad y no es capaz de resistir a acciones inapropiadas del entorno, del cual espera apoyo material y emocional.

## 4.2. Cómo evitar la victimización secundaria

---

La victimización secundaria es conceptualizada por diversos autores como las consecuencias psicológicas, sociales, jurídicas y económicas negativas que se desprenden de la interacción entre la víctima, las instancias de administración de justicia y otras instancias que brindan atención a quienes han sufrido un delito violento, en un momento posterior al delito.

Dentro de los elementos básicos a considerar para evitar la victimización secundaria se encuentran:<sup>44</sup>

- a. **Reconocimiento de las necesidades y asistencia:** La víctima tiene necesidades particulares, de acuerdo con sus condiciones personales y, también, según el delito y sus circunstancias. De esta forma, el diálogo de los profesionales que toman contacto con la víctima debe responder prioritariamente a lo que la víctima requiera y, con posterioridad a ello, a la obtención de información que sirva a los objetivos de la institución respectiva.
- b. **Trato digno y comprensivo:** La calidad del trato de los funcionarios y profesionales de las diversas instituciones que toman contacto con los/as afectados/as, entre otros factores, depende de la comprensión y empatía demostrada frente a la afectación que experimenta la víctima. La capacidad de los agentes sociales para reconocer los procesos de traumatización que sufre la víctima, es el primer paso para establecer un contacto respetuoso y adecuado a su condición. De la misma forma, es importante cuidar el lenguaje verbal y no verbal. Muchas veces el lenguaje corporal transmite una información distinta o niega lo que se afirma verbalmente. Por ejemplo, se debe evitar, entre otros, hacer ruidos, taconear, mirar de reojo, mantener el cuerpo echado hacia atrás o llevar elementos que tapen el rostro, como gafas de sol.
- c. **Respeto por sus derechos:** En todo momento, el/la profesional, técnico o funcionario/a policial, debe procurar el respeto de los derechos de la víctima e informarle acerca de éstos.
- d. **Entrega de información oportuna:** La víctima tiene derecho a ser informada sobre su papel dentro del proceso penal, sobre los derechos que puede ejercer, así como sobre el desarrollo de dicho proceso y las resoluciones que se adopten. Del mismo modo, es necesario que sea informada de la red de servicios de asistencia a la que puede acudir.
- e. **Acondicionamiento del entorno:** Es importante crear y/o acondicionar los espacios en donde se realizarán las entrevistas y evaluaciones, así como los espacios de espera.

Adicionalmente, la victimización secundaria se puede mitigar a través de acciones como facilitar la información a la víctima o diseñar entrevistas apropiadas para víctimas y testigos de diversos delitos, entre otros.

---

<sup>44</sup> Ibidem, p.27 y siguientes.

## Ejemplos de buenas prácticas para evitar la victimización secundaria





OEA DSP



Cooperación  
Española

# MÓDULO 2

**ASISTENCIA JURÍDICA  
GRATUITA A VÍCTIMAS**

# MODÚLO ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA A VÍCTIMAS

## OBJETIVOS

Este módulo se centra en la asistencia jurídica gratuita a víctimas. Como mencionado anteriormente, esta es parte de la garantía del derecho de acceso a la justicia.

En este módulo se busca precisar los principios rectores de la atención a víctimas y las características generales de la asistencia jurídica gratuita como las fases de atención a víctimas en las que debe insertarse.

Los servicios de asistencia jurídica a las víctimas constituyen hoy en día redes formales e informales que sirven de garantía al acceso igualitario a la justicia y a redes de prevención, atención y restitución de derechos. Los beneficiarios de estos servicios son personas con

diferentes perfiles, que han sido víctimas de diversas modalidades de delitos, y algunas de ellas con limitaciones económicas para acceder a la justicia. En la mayoría de los Estados, estos sistemas de asistencia jurídica no están necesariamente articulados con las redes, sobre todo de ONG, iglesias y universidades, que se especializan en ámbitos de asistencia psicológica, social y especializada en delitos complejos como trata de personas, explotación sexual y otros.

En esta sección instalamos el debate sobre la necesidad de procedimientos normados y de un sistema de referencia y contrarreferencia de estos servicios.

*La asistencia jurídica a las víctimas es un derecho fundamental que deben garantizar los Estados democráticos modernos, ya que permite el acceso a la justicia, el respeto a los derechos humanos y la restitución de derechos y garantías procesales.*

## 1. PRINCIPIOS RECTORES

---

Las instituciones de asistencia jurídica gratuita deben tener en consideración los principios rectores de la atención a víctimas cuando ofrezcan sus servicios a las personas que son víctimas.<sup>45</sup>

### 1.1. Principio de universalidad de los derechos humanos

---

En todas las disposiciones orientadas a la protección y asistencia a víctimas declaradas o potenciales, debe tomarse con fundamento el respeto y restitución de sus derechos humanos fundamentales. Para todos los efectos debe considerarse con especial condición las especificidades por sexo, edad, incapacidad y discapacidad u otro factor de vulnerabilidad.

### 1.2. Principio de no discriminación

---

Con independencia del proceso penal o administrativo que se lleve a cabo, la asistencia a víctimas y derecho de acceso a la justicia debe llevarse de manera tal que se garantice la no discriminación de las personas víctimas de delito, por motivos de etnia, sexo, identidad o expresión de género u orientación sexual, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier otra índole, origen, nacionalidad, posición económica o cualquier condición de vulnerabilidad.

### 1.3. Principio de protección

---

Se considera primordial la protección de la vida, la integridad física, la libertad y la seguridad de las personas solicitantes de servicios de asistencia jurídica gratuita, los testigos del delito y las personas dependientes o relacionadas con la persona víctima, que se encuentren bajo amenaza, antes, durante y después del proceso sin que medie obligación de la víctima para colaborar con la investigación como requisito para que se le otorgue protección. Cuando la víctima sea un niño, niña o adolescente debe tomarse en cuenta su interés superior y todos sus derechos fundamentales que están dispuestos en la normativa nacional e internacional vigente.

### 1.4. Principio de idoneidad de la asistencia

---

La asistencia jurídica debe aplicarse de acuerdo con el caso en particular y las necesidades especiales de las víctimas.

### 1.5. Principio de confidencialidad

---

Toda la información administrativa o jurisdiccional relacionada con el ámbito de protección de las víctimas, sus dependientes, personas relacionadas con ella y testigos del delito, serán de carácter confidencial por lo que su utilización deberá estar reservada exclusivamente para los fines de la investigación o del proceso respectivo. Esta obligación se extiende a todas las instancias judiciales y administrativas tanto públicas como privadas.

### 1.6. Principio de no revictimización

---

En los procesos a los que se vea sometido el solicitante del servicio de asistencia jurídica gratuita, las personas funcionarias y empleadas de instituciones tanto públicas como privadas, deben evitar toda acción u omisión que lesione el estado físico, mental o psíquico de la víctima, incluyendo la exposición ante los medios de comunicación y actuar en todo momento en estricto apego y respeto a los derechos

---

<sup>45</sup> ASF Canada, Guía para profesionales encargados de realizar entrevistas para la identificación de víctimas adultas de trata de personas en Honduras, 2022.

fundamentales de la persona afectada. En ese sentido, se deben evitar daños adicionales que deriven de la falta de una asistencia adecuada de acceso a la información.

### 1.7. Principio de participación y de información

---

Las opiniones y las necesidades específicas de las víctimas deben ser tomadas en consideración cuando se tome cualquier tipo de decisión que concierna a sus intereses. En el caso de los niños, niñas y adolescentes, el derecho de expresión debe ser garantizado en todas las etapas del proceso, atendiendo siempre a su interés superior.

### 1.8. Especialidad

---

Los profesionales del Derecho, personal auxiliar, técnicos u otro personal involucrado en la asistencia a víctimas, y en la prestación de servicios de asistencia jurídica gratuita deberán contar con conocimientos y técnicas especializadas.



## 2. ASISTENCIA JURÍDICA GRATUITA: CARACTERÍSTICAS GENERALES

---

*El derecho de asistencia jurídica gratuita a víctimas constituye un pilar de las Garantías del Debido Proceso del Estado de Derecho moderno y del derecho de acceso a la justicia.*

---

La finalidad de los servicios de asistencia jurídica gratuita es lograr que servicios por un profesional del Derecho sean prestados por el Estado o por Organizaciones no Gubernamentales con la finalidad de satisfacer el derecho de defensa y acceso a la justicia, a través de un proceso con las garantías de igualdad e independencia de todo acusado.

Considerando que el acceso a la justicia es un derecho humano del que goza toda la población, para aquellos que se encuentren en situación de vulnerabilidad o pobreza según sea el caso, el Estado debe garantizar la existencia de servicios especializados de orden gratuito para permitir el acceso igualitario y sin discriminación a la justicia.

Al objeto de remover los obstáculos que impiden que los ciudadanos más desprotegidos accedan a la tutela judicial efectiva en condiciones de igualdad se regula en nuestras legislaciones y normativa internacional la asistencia jurídica gratuita.

### 2.1. Especialidad

---

El Estado debe garantizar un procedimiento que permita otorgar este derecho a personas que no pueden acceder a una defensa adecuada. En términos generales las legislaciones nacionales lo permiten bajo dos criterios generales:

- Un criterio objetivo para el reconocimiento del derecho, basado en la situación económica de los solicitantes mediante declaración o pruebas de esa condición;
- Un mecanismo flexible de apreciación subjetiva acorde con el derecho a personas que afrontan circunstancias de una u otra índole que deben ser ponderadas y que hacen conveniente ese reconocimiento. En este caso, hablamos de situaciones de vulnerabilidad, tal es el caso de la niñez, mujeres, migrantes, grupos étnicos, víctimas del crimen organizado, etc.

### 2.2. Ámbitos

---

Generalmente este derecho de acceso a defensa o asesoría jurídica gratuita se plantea en sede jurisdiccional. Sin embargo, en algunos países el mismo se extiende a aspectos administrativos.

La traslación del reconocimiento del derecho a sede administrativa responde a dos motivos: en primer término, se descarga a los Juzgados y Tribunales de una tarea que queda fuera de los márgenes constitucionales del ejercicio de la potestad jurisdiccional y, en segundo lugar, se agiliza la resolución de las solicitudes de los ciudadanos mediante una tramitación sumaria y normalizada.

También puede darse en el marco de conciliaciones para facilitar servicios de asesoría y conciliación extrajudicial.

Además, la asistencia jurídica gratuita se puede dar en diversas materias.

#### Ejemplos:

- **Civil:** Casos de registro de las personas, bienes y patrimonio, daños, disputas patrimoniales, aseguramiento registral, etc.
- **Penal:** Defensa ante la presunta participación en delitos y faltas. Atención a víctimas.
- **Laboral:** mediación y litis en conflictos laborales.

- **Violencia doméstica:** Atención preventiva, acusación y rehabilitación a víctimas de violencia intrafamiliar.
- **Derecho de familia:** Disputas por obligaciones alimenticias, patria potestad, inscripciones y registro de maternidad, paternidad, etc.

### 2.3. Financiación

---

Este es el principio según el cual el servicio de asistencia jurídica gratuita debe ser digno y suficientemente remunerado, haciendo efectiva su retribución en plazos razonables.

Esta meta legal de proporcionar a los ciudadanos que lo precisen un sistema rápido y eficaz de justicia gratuita se articula, como hasta ahora, sobre la base de un servicio público. Sin embargo, fuera de los servicios prestados por la Defensa Pública, también existen los servicios prestados por las universidades y por Organizaciones no Gubernamentales. Lo anterior explica la importancia del planteamiento de articular los servicios de asistencia jurídica formales e informales en una red o núcleos de atención que amerite financiación del Estado.

### 2.4. Características de la atención

---

Los principios y directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal establecen que los gobiernos deben esforzarse por mejorar de forma continua la **calidad** de los servicios de asistencia jurídica.<sup>46</sup> Para asegurarse de la calidad de la asistencia jurídica, la Corte IDH toma en cuenta los procesos de selección de los agentes como su capacitación permanente y el control de la calidad del servicio.

En el Manual para garantizar la calidad de los servicios de asistencia jurídica en los procesos de justicia penal, la Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito señala la diversidad de definiciones y enfoques existentes en cuanto a la calidad de la atención brindada.<sup>47</sup> En ese sentido, hacen referencia a medidas estructurales que se pueden tomar para asegurar la calidad de la asistencia jurídica, enfocándose en la capacitación del personal, en las condiciones de servicio (salario, pensión, prestaciones, etc.), así como en la carga de casos por agente, en los procedimientos o en los sistemas de registros de casos, entre otros.

Al respecto, se propone dividir el concepto de calidad en tres apartados para permitir su evaluación:

- **Un apartado técnico:** mantener los expedientes correctamente, dar atención puntual, organización, etc.
- **Un apartado ético:** respetar el interés de la víctima, lucha en contra de la corrupción.
- **Un apartado profesional/práctico:** ley apropiada, estrategia, comunicación, recopilación de los hechos, etc.<sup>48</sup>

Por ende, asegurar la calidad del servicio de asistencia jurídica gratuita a víctimas de delitos tiene muchas implicaciones.

En su sentencia del 5 de octubre de 2015 sobre el caso **Ruano Torres Vs. El Salvador**, la Corte IDH precisó criterios en cuanto a la defensoría pública. Esta tiene que ser **eficaz**. En efecto, en el caso juzgado, la Corte consideró que la representación legal brindada a Ruano Torres a través de defensores públicos del Estado durante su proceso penal había resultado ineficaz con lo que el Estado era responsable de la violación del artículo 8.1, 8.2.d y 8.2.e de la Convención Americana. A este propósito, señaló que los defensores

---

<sup>46</sup> Principio 13

<sup>47</sup> ONU, Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito, Manual para Garantizar la calidad de los servicios de asistencia jurídica en los procesos de justicia penal, Orientación práctica y prácticas prometedoras, 2019.

<sup>48</sup> Ibidem, p. 31.

representantes no habían presentado recurso de sobreseimiento del procedimiento de reconocimiento en una fila de personas cuando esta prueba había sido una de las principales razones de su condena y que tampoco habían apelado la condena de 15 años de prisión ante un tribunal superior.<sup>49</sup> También afirmó en la misma sentencia la necesidad cuando la representación legal es proporcionada por una institución del Estado (como las oficinas de Defensorías Públicas) que la institución tuviera suficiente autonomía y también que existiera un estricto proceso de selección de los defensores públicos, controles adecuados sobre su actividad y capacitaciones permanentes.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Corte IDH, caso Ruano Torres vs. El Salvador, sentencia del 5 de octubre de 2015, Serie C, No. 303, párrs. 147-175.

<sup>50</sup> Corte IDH, caso Ruano Torres vs. El Salvador, sentencia del 5 de octubre de 2015, Serie C, No. 303, párr.163.

### 3. FASE DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

---

La asistencia jurídica gratuita a víctimas debe estar incluida dentro de un sistema de atención a víctimas de manera que no sea un servicio aislado, pero integrado a otros que puedan contemplar las diferentes necesidades de las víctimas.<sup>51</sup>

De esa manera, todo sistema de atención a víctimas debe establecer protocolos mínimos, divididos por fases que se resumen en: (i) fase de acogida y orientación; (ii) fase de información; (iii) fase de intervención; y (iv) fase de seguimiento.

#### 3.1. Fase de acogida y orientación

---

En esta fase la víctima puede hacer contacto a través de muchos medios, sea presencial, telefónico o cualquier otro medio válido para hacer de conocimiento de los servicios de atención, que la misma se encuentra bajo algún riesgo o ya es víctima de un delito.

La orientación que se brinde en esta fase es vital para captar o no la confianza de la víctima y proseguir con un servicio de protección. En este momento se debe informar a la víctima desde una perspectiva muy general de su situación y la importancia de continuar recibiendo asistencia. Al igual que, de los problemas que enfrenta y sus posibles consecuencias si no busca ayuda.

En un lenguaje muy sencillo se debe saber transmitir confianza y el interés de sustraerla de la situación actual de violencia y abuso que vive.

En esta primera fase se tiene que determinar si la persona presenta necesidades inmediatas que atender como la atención médica.

#### 3.2. Fase de información

---

En esta fase se debe saber transmitir cuál es situación actual y qué tipo de servicios puede recibir si busca ayuda, en especial el proceso de asistencia que puede recibir y saber que se encuentra siendo víctima de un delito.

En particular, se facilitará información sobre:

- Cómo efectuar la denuncia y procedimiento para su sustanciación.
- Servicios especializados y recursos psicosociales y asistenciales disponibles, independientemente de que se interponga denuncia, y cómo se accede a los mismos.
- Medidas de asistencia y apoyo (médicas, psicológicas o materiales) para las víctimas y cuál es el procedimiento para obtenerlas, incluyendo, cuando resulte oportuno, información sobre las posibilidades de obtener un alojamiento alternativo.
- Cómo obtener asesoramiento y defensa jurídica y, en su caso, condiciones en las que pueda obtenerse gratuitamente.
- Acompañamiento de la víctima, a lo largo del proceso, a juicio si lo precisara y/o a las distintas instancias penales.
- Posibilidad de solicitar medidas de protección y, en su caso, procedimiento para hacerlo.

---

<sup>51</sup> <https://www.mjusticia.gob.es/es/ciudadania/victimas/oficinas-asistencia-victimas>

- Asesoramiento sobre los derechos económicos relacionados con el proceso, en particular sobre las ayudas e indemnizaciones a las que pueda tener derecho por los daños y perjuicios causados por el delito y, en su caso, procedimiento para reclamarlas.
- Recursos que puede interponer contra las resoluciones que considere contrarias a sus derechos.
- Datos de contacto de la autoridad encargada de la tramitación del procedimiento y cauces para comunicarse con ella.
- Servicios de justicia restaurativa disponibles, en los casos en que sean legalmente posibles.
- Derecho a ser informada sin retrasos innecesarios de la fecha, hora y lugar del juicio, así como del contenido de la acusación dirigida contra el infractor.

### 3.3. Fase de intervención

---

En esta fase, se deben organizar y articular las intervenciones que la víctima necesite, de acuerdo con sus características y victimización. Las intervenciones pueden comprender los siguientes ámbitos:

- Intervenciones en el ámbito **jurídico**.
- Intervenciones en el ámbito **médico-psicológico**.
- Intervenciones de **alojamiento temporal**.
- Intervenciones **socio-asistenciales**.

La intervención social se puede realizar, en su caso, a través de derivación a servicios sociales, instituciones u organizaciones de asistencia a víctimas para garantizar alojamiento seguro y atención médica inmediata.

### 3.4. Fase de seguimiento

---

Las oficinas realizan el seguimiento de la víctima, especialmente de las más vulnerables, a lo largo de todo el proceso penal y por un período de tiempo adecuado después de su conclusión. Todas las acciones de seguimiento deberán quedar debidamente registradas.



OEA DSP



Cooperación  
Española

# MÓDULO 3

**TRATAMIENTOS  
ESPECIALIZADOS A  
PERSONAS EN SITUACIÓN DE  
VULNERABILIDAD**

## MODÚLO TRATAMIENTOS ESPECIALIZADOS A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

### OBJETIVOS

Precisar el concepto de personas en situación de vulnerabilidad.

Presentar las Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

Precisar algunos ejemplos de tratamientos especializados que deben recibir ciertas personas en situación de vulnerabilidad.

## 1. LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

Los principios y directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal prevén que, para garantizar la equidad en el acceso a la asistencia jurídica, se deben tomar medidas especiales al brindar asistencia jurídica a mujeres, niños, niñas y adolescentes y grupos con necesidades específicas, incluidos, entre otros, los adultos mayores, las minorías, las personas con discapacidad, las personas con enfermedades mentales, las personas que viven con VIH y otras enfermedades contagiosas graves, consumidores de drogas, pueblos indígenas y aborígenes, apátridas, solicitantes de asilo, ciudadanos extranjeros, migrantes y trabajadores migrantes, refugiados y los desplazados internos. Los Estados deben velar también por que se preste asistencia jurídica a las personas que viven en zonas rurales, alejadas y social y económicamente desfavorecidas, y a los miembros de los grupos en situación de desventaja económica y social.<sup>52</sup>

A nivel regional, las Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad adoptadas por la XIV Cumbre Judicial Iberoamericana en marzo de 2008 y actualizadas en el año 2018 son una referencia.

### Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad

*“El sistema judicial se debe configurar, y se está configurando, como un instrumento para la defensa efectiva de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad. Poca utilidad tiene que el Estado reconozca formalmente un derecho si su titular no puede acceder de forma efectiva al sistema de justicia para obtener la tutela de dicho derecho”.*

#### *XIV Cumbre Judicial Iberoamericana, Exposición de motivos de las Reglas de Brasilia*

Las reglas de Brasilia pueden ser leídas en el contexto de tres avances importantes en materia de derechos humanos: el primero consiste en el reconocimiento de que el derecho al respeto de las garantías del debido proceso y el derecho a la tutela judicial efectiva en caso de violación de un derecho fundamental implican el derecho de acceso a la justicia.<sup>53</sup> El segundo consiste en la aplicación concreta al derecho de acceso a la justicia de la existencia de obligaciones positivas del Estado en materia de derechos humanos, destinadas a remover aquellas barreras y obstáculos de orden jurídico, social, económico y cultural que dificultan o impiden el pleno ejercicio de los derechos humanos por parte de sus titulares. El tercero es la creciente toma de conciencia acerca de las barreras para el acceso a la justicia y para el ejercicio de cualquier otro derecho que no son de carácter individual, sino social o grupal. Esto significa que las dificultades experimentadas por las personas para acceder a la justicia y para ejercer sus derechos se deben en parte a su pertenencia a grupos sociales en situación de vulnerabilidad.<sup>54</sup>

El objetivo de las Reglas de Brasilia es *garantizar las condiciones de acceso efectivo a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, sin discriminación alguna, directa ni indirecta, englobando el conjunto de políticas, medidas, facilidades y apoyos que les permitan el pleno reconocimiento y goce de los Derechos Humanos que les son inherentes antes los sistemas judiciales.*<sup>55</sup>

Las Reglas de Brasilia abordan tanto la promoción de políticas públicas que garanticen el acceso a la justicia como el trabajo cotidiano de las y los operadores del sistema judicial y quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento.

<sup>52</sup> Principio 10 sobre equidad en el acceso a la asistencia jurídica.

<sup>53</sup> Andreu-Guzmán, Federico, y Courtis, Christian, “Comentarios sobre las 100 reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”, en Defensa pública: Garantía de acceso a la justicia, Buenos Aires, 2008, p.51-60, p. 52-54.

<sup>54</sup> Andreu-Guzmán, Federico, y Courtis, Christian, “Comentarios sobre las 100 reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad”, en Defensa pública: Garantía de acceso a la justicia, Buenos Aires, 2008, p.51-60, p. 52-54.

<sup>55</sup> Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de las Personas en condición de Vulnerabilidad, Regla 1.



A continuación hacemos un resumido análisis de los principios o reglas de Brasilia sobre las medidas que los Estados deberían asegurar para garantizar el acceso a la justicia, en particular de las personas en situación de vulnerabilidad, definidas en este instrumento como *aquellas personas que, por razón de su edad, género, orientación sexual e identidad de género, estado físico o mental, o por circunstancias sociales, económicas, étnicas y/o culturales, o relacionadas con sus creencias y/o prácticas religiosas, o la ausencia de estas encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.*<sup>56</sup>

Asimismo, podrán constituir causas de vulnerabilidad, entre otras, las siguientes: la edad, la discapacidad, la pertenencia a comunidades indígenas o a otras diversidades étnicas-culturales, entre ellas las personas afrodescendientes, así como la victimización, la migración, la condición de refugio y el desplazamiento interno, la pobreza, el género, la orientación sexual e identidad de género y la privación de libertad. La concreta determinación de las personas en condición de vulnerabilidad en cada país dependerá de sus características específicas o incluso de su nivel de desarrollo social y económico.<sup>57</sup>

En la actualización de las Reglas de Brasilia (2018) se introdujo la referencia al grupo de personas, lo cual refleja que los obstáculos para acceder a la justicia y para ejercer derechos no sólo son de carácter individual, sino también social o grupal, con base en la pertenencia a grupos sociales en situación de vulnerabilidad.<sup>58</sup>

Las Reglas de Brasilia contemplan una serie de condiciones que deberían reunir los servicios del sistema judicial para asistir a las personas en condición de vulnerabilidad:

- a. Relevancia del **asesoramiento técnico-jurídico** para la efectividad de los derechos de las personas en condición de vulnerabilidad en diferentes oportunidades:
  - En el ámbito de la asistencia legal, es decir, la consulta jurídica sobre toda cuestión susceptible de afectar a los derechos o intereses legítimos de la persona en condición de vulnerabilidad, sin retrasos innecesarios e incluso cuando aún no se ha iniciado un proceso judicial;
  - En el ámbito de la defensa, para defender derechos en el proceso ante todas las jurisdicciones y en todas las instancias judiciales y, en su caso, condiciones en las que pueda obtenerse gratuitamente;
  - Y en materia de asistencia letrada a la persona privada de libertad.<sup>59</sup>
- b. Se destaca la conveniencia de **promover la política pública** destinada a garantizar la asistencia técnico-jurídica de la persona vulnerable para la defensa de sus derechos en todos los órdenes jurisdiccionales, ya sea a través de la ampliación de funciones de la Defensoría Pública, no solamente en el orden penal sino también en otros órdenes jurisdiccionales, o de la creación de mecanismos de asistencia técnica jurídica, consultorías jurídicas con la participación de universidades, casas de justicia, intervención de colegios o barras de abogados y abogadas.<sup>60</sup>
- c. Se resalta la **necesidad de garantizar una asistencia técnico-jurídica de calidad especializada y gratuita**. A tal fin, se promoverán instrumentos destinados al control de la calidad de la asistencia.<sup>61</sup> Se promoverán acciones destinadas a garantizar la gratuidad y confidencialidad de los servicios de asistencia y apoyo técnico-jurídicos de calidad, facilitados por las Administraciones Públicas a aquellas personas que se encuentran en la imposibilidad de afrontar los gastos con sus propios recursos y condiciones.<sup>62</sup>

<sup>56</sup> Ibid. Regla 3.

<sup>57</sup> Ibid. Regla 4.

<sup>58</sup> Federico ANDREU-GUZMÁN y Christian CORTOIS, "Comentarios sobre las 100 Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad", "Defensa Pública: garantía de acceso a la justicia", página 55 [Disponible en línea] <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r29269.pdf>.

<sup>59</sup> Ibid. Regla 28.

<sup>60</sup> Ibid. Regla 29.

<sup>61</sup> Ibid. Regla 30.

<sup>62</sup> Ibid. Regla 31.

- d. **Derecho a intérprete:** Se garantizará la asistencia gratuita de una persona intérprete o traductora cuando quien hubiese de ser interrogada o debiera prestar alguna declaración incluso como testigo, o cuando fuese preciso darle a conocer personalmente alguna resolución o documento, no conozca, no hable o no entienda el idioma utilizado en la actuación judicial respectiva. Este derecho será también aplicable a las personas con limitaciones auditivas o de expresión oral.<sup>63</sup>
- e. **Revisión de los procedimientos y los requisitos procesales como forma de facilitar el acceso a la justicia:** Se revisarán las reglas de procedimiento para facilitar el acceso de las personas en condición de vulnerabilidad, adoptando aquellas medidas de organización y de gestión judicial que resulten conducentes a tal fin.<sup>64</sup>

**En cuanto a medidas procesales,** se propiciarán medidas para la simplificación y divulgación de los requisitos exigidos por el ordenamiento para la práctica de determinados actos y se promoverá la oralidad, la elaboración de formularios de fácil manejo y el anticipo jurisdiccional de la prueba, a fin de favorecer el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.<sup>65</sup>

**En cuanto a medidas de organización y gestión judicial:**

**Agilidad y prioridad:** Se adoptarán las medidas necesarias para evitar retrasos en la tramitación de las causas, garantizando la pronta resolución judicial, así como una ejecución rápida de lo resuelto Regla (38). Se trata de la aplicación del principio de agilidad o celeridad en todas las fases del procedimiento, así como en la propia ejecución.

Se establecerán **mecanismos de coordinación** intrainstitucionales e interinstitucionales, orgánicos y funcionales, destinados a garantizar la coherencia y compatibilidad de las actuaciones y a gestionar las interdependencias de los diferentes órganos y entidades, tanto públicas como privadas, que forman parte o participan en el sistema de justicia.

Se adoptarán medidas destinadas a la **especialización** de quienes operan el sistema judicial y de quienes intervienen de una u otra forma en su funcionamiento, para la atención de las personas en condición de vulnerabilidad.

Se destaca la importancia de la **constitución y actuación de equipos multidisciplinarios**, conformados por profesionales de las distintas áreas, así como la elaboración de protocolos de actuación conjunta, para mejorar la respuesta del sistema judicial ante la demanda de justicia de una persona en condición de vulnerabilidad.

Se promoverá la adopción de **medidas de acercamiento** de los servicios del sistema de justicia a aquellos grupos de población que, debido a las circunstancias propias de su situación de vulnerabilidad, se encuentran en lugares geográficamente lejanos o con especiales dificultades de comunicación.<sup>66</sup> En ese sentido, el lugar de residencia o localización de un ciudadano no debe determinar un obstáculo para el acceso al servicio.

- f. Se impulsarán los **medios alternativos de resolución de conflictos** en aquellos supuestos en los que resulte apropiado, tanto antes del inicio del proceso como durante la tramitación del mismo. La mediación, la conciliación, el arbitraje y otros medios que no impliquen la resolución del conflicto por un tribunal, pueden contribuir a mejorar las condiciones de acceso a la justicia de determinados grupos de personas en condición de vulnerabilidad, así como a optimizar el funcionamiento de los servicios formales de justicia.<sup>67</sup> Se fomentará la capacitación integral y

---

<sup>63</sup> Ibid. Regla 32.

<sup>64</sup> Ibid. Regla 33.

<sup>65</sup> Ibid. Reglas 34 a 37.

<sup>66</sup> Ibid. Reglas 38 a 42.

<sup>67</sup> Ibid. Regla 43.

sensibilización de las personas mediadoras, árbitros, facilitadoras judiciales comunitarias y demás personas que intervengan en la resolución de conflicto.<sup>68</sup>

- g. **Difusión e información:** Se deberá promover la difusión de la existencia y características de estos medios entre los grupos de población que resulten sus potenciales usuarios cuando la ley permita su utilización.<sup>69</sup>

Las Reglas de Brasilia también prevén disposiciones específicas sobre las víctimas en situación de vulnerabilidad. De acuerdo con este documento, las víctimas son definidas en sentido amplio como toda persona física o grupo de personas que hayan sufrido un daño ocasionado por una infracción del ordenamiento jurídico, incluida tanto la lesión física o psíquica, daños emocionales, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico.<sup>70</sup>

A su vez, las víctimas en condición de vulnerabilidad son aquellas que, por el resultado de la infracción del ordenamiento jurídico, tengan una relevante limitación para prevenir, evitar o mitigar los daños y perjuicios derivados de dicha infracción o de su contacto con el sistema de justicia, o para afrontar los riesgos de sufrir una nueva victimización, debido a sus propias características personales o a las circunstancias de la infracción.<sup>71</sup>

En este caso, es deber del Estado adoptar las medidas adecuadas para mitigar los efectos negativos de la infracción del ordenamiento jurídico (victimización primaria) y para evitar que el daño sufrido por la víctima del delito no se vea incrementado como consecuencia de su contacto con el sistema de justicia (victimización secundaria). Se procurará garantizar, en todas las fases de un procedimiento penal, la protección de la integridad física y psicológica de las víctimas, sobre todo a favor de aquellas que corran riesgo de intimidación, de represalias o de victimización reiterada o repetida.<sup>72</sup>

### Principales Causas de Vulnerabilidad - Reglas de Brasilia

Una persona o grupo de personas se encuentran en condición de vulnerabilidad, cuando su capacidad para prevenir, resistir o sobreponerse a un impacto que les sitúe en situación de riesgo, no está desarrollada o se encuentra limitada por circunstancias diversas, para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico. Las reglas de Brasilia identifican varias causas de vulnerabilidad:

#### a. Edad

- **Niñez:** Se considera **niño, niña y adolescente** a toda persona menor de dieciocho años de edad, salvo que haya alcanzado antes la mayoría de edad en virtud de la legislación nacional aplicable. Todo niño, niña y adolescente debe ser objeto de una especial tutela por parte de los órganos del sistema de justicia en consideración a su desarrollo evolutivo. Prevalecerá el interés superior de las personas menores de edad cuando interactúan con el sistema de justicia.<sup>73</sup> En ese sentido, se considera que el nivel de desarrollo biológico, psicoafectivo y cognitivo de los menores de edad requiere una mayor protección por parte de todos los poderes públicos en diversos ámbitos, incluido en sus relaciones con el sistema judicial, el cual debe prestar una atención especial a sus preocupaciones y necesidades específicas.
- **Tercera edad:** El **envejecimiento** también puede constituir una causa de vulnerabilidad cuando la persona adulta mayor encuentre especiales dificultades, atendiendo a sus capacidades

<sup>68</sup> Ibid. Regla 44.

<sup>69</sup> Ibid. Regla 45.

<sup>70</sup> Ibid. Regla 10.

<sup>71</sup> Ibid. Regla 11.

<sup>72</sup> Ibid. Regla 12.

<sup>73</sup> Ibid. Regla 5.

funcionales y/o barreras producto del entorno económico y social, para ejercitar sus derechos ante el sistema de justicia, con pleno respeto a su dignidad.<sup>74</sup>

## **b. Discapacidad**

---

Se entiende por discapacidad la situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, psicosociales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, y cualquier tipo de barreras de su entorno, que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás. También aquellas personas que de manera temporal presenten tales deficiencias, que les limiten o impidan el acceso a la justicia, en igualdad de condiciones con los demás.<sup>75</sup>

Se establecerán las condiciones necesarias de accesibilidad para garantizar el acceso a la justicia de las personas con discapacidad, incluyendo aquellas medidas conducentes a utilizar todos los servicios judiciales requeridos y disponer de todos los recursos que garanticen igualdad de trato, reconocimiento como persona ante la ley, respeto de su autonomía, capacidad de actuar, seguridad, movilidad, comodidad, comprensión, privacidad y comunicación, sea ésta a través de cualquier medio tecnológico que requiera, atendiendo la brecha digital y cultural.<sup>76</sup>

## **c. Personas pertenecientes a comunidades indígenas y a otras diversidades étnicas y culturales y personas afrodescendientes**

---

Las personas pertenecientes a comunidades indígenas, personas afrodescendientes y pertenecientes a otras diversidades étnicas y culturales pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad cuando ejercitan sus derechos ante el sistema de justicia estatal. Se promoverán las condiciones destinadas a posibilitar que las personas y los pueblos indígenas puedan ejercitar con plenitud tales derechos ante dicho sistema de justicia, sin discriminación alguna que pueda fundarse en su origen, identidad indígena o su condición económica. Los poderes judiciales asegurarán que el trato que reciban por parte de los sistemas de justicia estatal sea respetuoso con su dignidad, lengua y tradiciones culturales. Se entenderá que existe discriminación hacia las personas afrodescendientes o pertenecientes a otras diversidades étnicas o culturales, cuando se produzcan situaciones de exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional, étnico o cultural que anulen o menoscaben el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otro ámbito de la vida pública.<sup>77</sup>

## **d. Victimización**

---

Se considera en condición de vulnerabilidad aquella víctima que por el resultado de la infracción del ordenamiento jurídico, tenga una relevante limitación para prevenir, evitar o mitigar los daños y perjuicios derivados de dicha infracción o de su contacto con el sistema de justicia, o para afrontar los riesgos de sufrir una nueva victimización. La vulnerabilidad puede proceder de sus propias características personales o bien de las circunstancias de la infracción.<sup>78</sup> Cabe destacar que se ha consolidado en la doctrina la distinción entre varios tipos de victimización, entre los que destacan la primaria, la secundaria y la reiterada (multivictimización), a las que se refiere la Regla 12.

## **e. Migración y desplazamiento interno**

---

El **desplazamiento de una persona fuera del territorio del Estado** de su nacionalidad puede constituir una causa de vulnerabilidad, especialmente para aquellas personas en condición migratoria irregular. Se considera persona trabajadora migrante toda persona que vaya a realizar, realice o haya realizado una

---

<sup>74</sup> Ibid. Regla 6.

<sup>75</sup> Ibid. Regla 7.

<sup>76</sup> Ibid. Regla 8.

<sup>77</sup> Ibid. Regla 9.

<sup>78</sup> Ibid. Regla 11.

actividad remunerada en un Estado del que no sea nacional. La condición migratoria de una persona no puede ser un obstáculo en el acceso a la justicia para la defensa de sus derechos.

Asimismo, se reconocerá una protección especial a las personas beneficiarias del estatuto de refugiado conforme a la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados de 1951, así como a los solicitantes de asilo<sup>79</sup>.

También, pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad los desplazados internos, entendidos como personas o grupos de personas que se han visto forzadas u obligadas a escapar o huir de su hogar o de su lugar de residencia habitual, en particular como resultado o para evitar los efectos de un conflicto armado, de situaciones de violencia generalizada, de violaciones de los derechos humanos o de catástrofes naturales o provocadas por el ser humano, y que no han cruzado una frontera estatal internacionalmente reconocida.

#### f. Pobreza

---

La **pobreza** constituye una causa de exclusión social, tanto en el plano económico como en los planos social y cultural, y supone un serio obstáculo para el acceso a la justicia especialmente agravado cuando concurre alguna otra causa de vulnerabilidad.<sup>80</sup>

#### g. Género

---

Se entiende por **discriminación contra la mujer** toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera (Regla 18).

La discriminación que la mujer sufre en determinados ámbitos supone un **obstáculo para el acceso a la justicia**, que se ve agravado en aquellos casos en los que concurra alguna otra causa de vulnerabilidad (Regla 17). El párrafo 3º de la Regla 20 añade que “se impulsarán las medidas necesarias para eliminar la discriminación contra la mujer en el acceso al sistema de justicia para la tutela de sus derechos e intereses legítimos, logrando la igualdad efectiva de condiciones”.

Asimismo, se considera **violencia contra la mujer** cualquier acción o conducta, basada en la pertenencia al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado la muerte, un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico o afectación patrimonial a la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o privación arbitraria de la libertad, tanto en el ámbito público como en el privado. El concepto de violencia contra la mujer comprenderá la violencia doméstica, las prácticas tradicionales nocivas para la mujer, incluida la mutilación genital femenina y el matrimonio forzado, así como cualquier acción o conducta que menoscabe la dignidad de la mujer.<sup>81</sup>

La Corte IDH precisa que, como lo señala la Convención de Belém do Pará:

*La violencia contra la mujer no solo constituye una violación de los derechos humanos, sino que es “una ofensa a la dignidad humana y una manifestación de las relaciones de poder históricamente desiguales entre mujeres y hombres”, que “trasciende todos los sectores de la sociedad independientemente de su clase, raza o grupo étnico, nivel de ingresos, cultura, nivel educacional, edad o religión y afecta negativamente sus propias bases”*

*Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), Caso Rosendo Cantú y otra vs. México, Sentencia de 31 de agosto de 2010.<sup>82</sup>*

---

<sup>79</sup> Ibid. Regla 13.

<sup>80</sup> Ibid. Regla 15.

<sup>81</sup> Ibid. Reglas 17 a 19.

<sup>82</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH), Caso Rosendo Cantú y otra vs. México, Sentencia de 31 de agosto de 2010.

Son causa de vulneración de acceso a la justicia las acciones o conductas discriminatorias hacia las personas por motivo de su orientación o identidad sexual, o por razones de género.<sup>83</sup> Otros grupos vulnerables que encuentran especiales dificultades para ejercitar con plenitud sus derechos ante el sistema de justicia son, entre otras, las **personas lesbianas, gais, bisexuales, transgénero, intersexuales y con orientación sexual, identidad y expresión de género y características sexuales diversas (LGBTIQ+)**.<sup>84</sup>

La Asamblea General de la OEA aprobó la Resolución n. 2435 (XXXVIII-O/08), bajo el título “Derechos Humanos, Orientación Sexual e Identidad de Género” (3 de junio de 2008), así como diversas resoluciones en años posteriores en este ámbito. La Asamblea General también aprobó la Convención Interamericana contra Toda Forma de Discriminación e Intolerancia (5 de junio de 2013), donde existe una referencia a la orientación sexual, identidad y expresión de género como motivos de discriminación.

Al respecto, la CIDH ha subrayado los factores que incrementan las condiciones de riesgo y vulnerabilidad que enfrentan las personas que pertenecen a la comunidad LGBTIQ+. Estas personas se enfrentan, entre otros, a:

- Leyes, precedentes judiciales y costumbres discriminatorias;
- La existencia de estereotipos nocivos y formas generalizadas de discriminación cotidiana, que se manifiestan en las investigaciones sobre las motivaciones de los crímenes basadas en la orientación sexual, identidad de género o expresión de género de la víctima;
- Mayor miedo de nueva victimización o represalias, que genera un efecto inhibitorio para denunciar estos delitos;
- Una falta de atención y trato adecuados cuando intentan denunciar delitos;
- Falta de programas especializados de asesoría jurídica.

#### **h. Pertenencia a minorías**

---

Según la Regla 21, puede constituir una causa de vulnerabilidad la pertenencia de una persona a una **minoría nacional o étnica, religiosa y lingüística**, debiéndose respetar su dignidad cuando tenga contacto con el sistema de justicia.

#### **i. Privación de libertad**

---

**La privación de la libertad**, ordenada por autoridad pública competente, puede generar dificultades para ejercitar con plenitud ante el sistema de justicia el resto de derechos de los que es titular la persona privada de libertad, especialmente cuando concurre alguna causa de vulnerabilidad enumerada en los apartados anteriores. Se considera privación de libertad la que ha sido ordenada por autoridad pública, ya sea por motivo de la investigación de un delito, por el cumplimiento de una condena penal, por enfermedad mental o por cualquier otro motivo<sup>85</sup>.

Cabe destacar que la actualización en el 2018 introdujo nuevas causas de vulnerabilidad: la pertenencia a otras diversidades étnicas-culturales, entre ellas, las personas afrodescendientes; la condición de refugio, y la orientación sexual e identidad de género, haciendo alusión a los colectivos LGBTIQ+.

---

<sup>83</sup> Ibid. Regla 20.

<sup>84</sup> Comisión Interamericana de Derechos Humanos. (2015) Violencia contra personas lesbianas, gais, bisexuales, trans e intersex en América. OEA/Ser. L/V/II.Doc. 36.

<sup>85</sup> Reglas 22 y 23.

## 2. EL TRATAMIENTO ESPECIALIZADO A LAS VÍCTIMAS MUJERES

Los servicios de asistencia jurídica reciben numerosos casos de violencia contra la mujer, quienes enfrentan barreras para obtener justicia debido a la existencia de discriminación sistémica y estructural, así como a la prevalencia de prejuicios de género, estigmas, corrupción e impunidad.

### Importancia de atender a la interseccionalidad como una herramienta de análisis para abordar las múltiples causas de discriminación

El Comité de Expertas (CEVI) del Mecanismo de Seguimiento de la Convención para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, mejor conocida como la Convención de Belém do Pará (MESECVI), ha subrayado la importancia de atender a la interseccionalidad como una herramienta de análisis que permita abordar las múltiples causas de discriminación a la que se enfrentan la diversidad de mujeres.

El CEVI ha señalado la forma en que otras interseccionalidades afectan, de manera especial, a las mujeres y niñas a la hora de acceder a servicios especializados y dar continuidad a los procesos judiciales.<sup>86</sup> En estos casos, se entrelaza la discriminación de la mujer por motivo de sexo y género con otros factores como la raza, el origen étnico, la salud, la condición y la edad, entre otros,<sup>87</sup> lo cual lleva a que se establezcan formas de discriminación múltiple e interseccional. Además de estas características personales, circunstancias situacionales agravan la condición de vulnerabilidad, como el nivel socioeconómico, la ubicación urbana/rural o los roles tradicionales de las mujeres como cuidadoras en la sociedad.<sup>88</sup>

### *Identificar las formas de discriminación que enfrentan las mujeres víctimas resulta esencial para responder eficazmente a sus necesidades y experiencias y garantizar el acceso a sus derechos.*

Si bien es importante que los servicios cuenten con profesionales capacitados de manera continua para atender a esa población específica de forma especializada, ofrecemos en esta sección un breve repaso de los elementos básicos para identificar la violencia dirigida contra la mujer y su tratamiento oportuno y diligente.

#### 2.1. Manifestaciones de la violencia contra la mujer

Las niñas, adolescentes y mujeres pueden ser vulnerables a violaciones de sus derechos según su pertenencia a grupos específicos con ciertas características como, por ejemplo, la minoría de edad, la pertenencia a comunidades indígenas, afrodescendientes o a minorías, la situación de movilidad, la orientación sexual e identidad y expresión de género, la posición económica y la discapacidad, entre otros.

La violencia contra las mujeres constituye una violación de los derechos humanos de las mujeres y puede afectar gravemente la salud física, mental, sexual y reproductiva de las mujeres.

La Convención de Belém do Pará refiere en su artículo primero lo siguiente:

*Para los efectos de esta Convención debe entenderse por violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado.<sup>89</sup>*

<sup>86</sup> OEA/MESECVI. OEA/Ser.L/II.7.10 Recomendación General No.2 del Comité de Expertas del MESECVI sobre mujeres y niñas desaparecidas en el hemisferio de acuerdo a los arts. 7b y 8 de la Convención de Belém do Pará de diciembre de 2018. Disponible en: <https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/MESECVI-CEVI-XV-doc.250-ES.pdf>

<sup>87</sup> Naciones Unidas, Comité de la CEDAW, Recomendación general núm. 33 sobre el acceso de las mujeres a la justicia, párr. 10, 3 de agosto de 2015, CEDAW/C/GC/33.

<sup>88</sup> Organización de las Naciones Unidas para Promover la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU-Mujeres/UN Women), Herramientas para el diseño de programas de acceso a la justicia para las mujeres (2018). Disponible en: <https://www.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2018/WA21-Complete-toolkit-es.pdf>

<sup>89</sup> OEA. Convención Interamericana para Prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención de Belém do Pará", artículo primero. Disponible en: [Convención Interamericana para Prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer "Convención de Belém do Pará" \(oas.org\)](https://www.oas.org/es/institucion/convenios/convenio_belem_do_para.asp)



La violencia contra la mujer es amplia en alcance, e incluye, entre otras cosas, lo siguiente:

- **Física:** Consiste en causar o intentar causar daño a una persona, por ejemplo, mediante heridas, golpes, empujones, pellizcos, o empleando cualquier otro tipo de fuerza física contra ella.
- **Violencia psicológica:** Consiste en “provocar miedo a través de la intimidación; en amenazar con causar daño físico a una persona, su pareja o sus hijas o hijos, o con destruir sus mascotas y bienes; en someter a una persona a maltrato psicológico o en forzarla a aislarse de sus amistades, de su familia, de la escuela o del trabajo<sup>90</sup>”.
- **Afectiva o emocional:** La violencia afectiva o emocional consiste, por ejemplo, en minar la autoestima de una persona mediante críticas constantes, en infravalorar sus capacidades, insultarla o someterla a otros tipos de abuso verbal. Con mucha frecuencia se considera que esta forma de violencia no hace daño; sin embargo, nadie puede desarrollarse plenamente si constantemente está recibiendo insultos, amenazas, humillaciones y menosprecios y si se le controla permanentemente.

---

*Sobre la violencia en la familia, unidad doméstica o en las relaciones interpersonales:*<sup>91</sup>

*CIDH, Caso Jessica Lenahan (Gonzales) y otros vs. Estados Unidos, Informe Nº 80/11, 21 de julio de 2011: Varios órganos internacionales de derechos humanos han considerado la inacción de los Estados en la esfera de la violencia doméstica no sólo [como] una forma de discriminación, sino que también la han declarado un menoscabo del derecho a la vida de las mujeres.*

*En el mismo sentido: Comité CEDAW, Caso Sahide Goekce vs. Austria, Dictamen de 21 de julio de 2004; TEDH, Caso Opuz vs. Turquía, Sentencia de 9 de junio de 2009.*

---

- **Sexual:** La violencia sexual incluye, entre otros, las agresiones o violaciones sexuales por parte de conocidos o extraños; las relaciones bajo coacción en el matrimonio o con la pareja; el acoso sexual; los favores sexuales a cambio de trabajo, acceso a la educación, alimentos y/o ayuda humanitaria; los abusos sexuales de menores; la prostitución forzada; la trata de personas; los matrimonios precoces o las uniones tempranas; y los actos violentos contra la integridad sexual de las mujeres. Asimismo, la violencia sexual también incluye todas esas prácticas en las cuales se le impide a una mujer decidir sobre el libre ejercicio de su cuerpo, y en las cuales agentes de Estado o grupos criminales agreden sexualmente a las mujeres<sup>92</sup>.

---

*Sobre la conceptualización de la violencia sexual:*<sup>93</sup>

*Corte IDH, Caso J. vs. Perú, Sentencia de 27 de noviembre de 2013: La Corte ha considerado que la violencia sexual se configura con acciones de naturaleza sexual que se cometen en una persona sin su consentimiento, que además de comprender la invasión física del cuerpo humano, pueden incluir actos que no involucren penetración o incluso contacto físico alguno.*

*En el mismo sentido: Corte IDH, Caso Espinoza Gonzáles vs. Perú, Sentencia de 20 de noviembre de 2014, párr. 191; Corte IDH, Caso Favela Nova Brasília vs. Brasil, Sentencia de 16 de febrero de 2017, párr. 246.*

---

<sup>90</sup> ONU Mujeres, Tipos de violencia contra las mujeres y las niñas. Disponible en: Tipos de violencia | ONU Mujeres (unwomen.org)

<sup>91</sup> Organización de los Estados Americanos/Comisión Interamericana de Mujeres, ONU Mujeres/Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres. Estándares de protección de derechos humanos de las mujeres: Herramientas necesarias para la defensa de su participación política, 2020. Disponible en: <https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/MESECVI-EstandaresProteccion-ES.pdf>

<sup>92</sup> MESECVI, Recomendación general del Comité de Expertas del Mesecvi (no. 3): La figura del consentimiento en casos de violencia sexual contra las mujeres por razones de género (MESECVI, 2021). Disponible en: MESECVI\_Cevi\_doc.267\_21.ESP.RecomendacionGeneralConsentimientoSexual.XVIII.CEVI.pdf (oas.org)

<sup>93</sup> *Ibidem*.



---

### **Sobre el objetivo de la comisión de violencia sexual:**

*Corte IDH, Caso Rosendo Cantú y otra vs. México, Sentencia de 31 de agosto de 2010: La Corte considera que, en términos generales, la violación sexual, al igual que la tortura, persigue entre otros, los fines de intimidar, degradar, humillar, castigar o controlar a la persona que la sufre.*

*En el mismo sentido: CIDH, Caso Ana, Beatriz y Celia González Pérez vs. México, Informe N° 53/01, de 4 de abril de 2001, párr. 48.*

---

- **Económica:** Consiste en lograr o intentar conseguir la dependencia financiera de otra persona, manteniendo para ello un control total sobre sus recursos financieros, impidiéndole acceder a ellos y prohibiéndole trabajar o asistir a la escuela. El hecho de dejar a la mujer sin recursos económicos es una manera de controlar su autonomía.
- **Violencia en línea o digital:** La violencia en línea o digital contra las mujeres es “cualquier acto de violencia cometido, asistido o agravado por el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones (teléfonos móviles, Internet, medios sociales, videojuegos, mensajes de texto, correos electrónicos, etc.) contra una mujer por el hecho de serlo<sup>94</sup>.” Puede incluir, por ejemplo, el ciberacoso o el doxing, el cual implica la publicación de información privada o identificativa sobre la víctima.

Asimismo, **la violencia puede ejercerse en distintos ámbitos o contextos**, como el familiar (por ejemplo, mediante el abuso sexual de niñas menores dentro del hogar, violación marital, etc.), laboral (mediante el acoso sexual y la intimidación en el trabajo etc.), institucional, en instituciones educativas o dentro de la comunidad en general. En algunos casos, la violencia es perpetrada o condonada por el Estado.

### **Respecto al derecho de acceso a la justicia, este ha sido reforzado en los casos de violencia contra las mujeres:**

---

*Corte IDH, Caso “Masacre de las Dos Erres” vs. Guatemala, Sentencia del 24 de noviembre de 2009:*

*Se establece que “[el Estado] tiene el deber de garantizar el derecho de acceso a la justicia [...] conforme a las obligaciones específicas que le imponen las Convenciones especializadas [...] en materia de prevención y sanción de la tortura y de la violencia contra la mujer. [D]ichas disposiciones [...] especifican y complementan las obligaciones que tiene el Estado con respecto al cumplimiento de los derechos consagrados en la Convención Americana”, así como “el corpus juris internacional en materia de protección de la integridad personal”.*

*En el mismo sentido: Corte IDH, Caso “Penal Miguel Castro Castro” vs. Perú, Sentencia de 25 de noviembre de 2006, párrs. 276, 377 y 379.*

---

### **El derecho de acceso a la justicia implica todas las modificaciones legislativas pertinentes:**

---

*Comité CEDAW, Caso O.G. vs. Rusia, Dictamen de 6 de noviembre de 2017. El Comité considera que el hecho de que el Estado parte no haya modificado su legislación relativa a la violencia doméstica afectó directamente a la posibilidad de que la autora dispusiera de medios para exigir justicia y tener acceso a vías de recurso y protección eficaces.*

---

---

<sup>94</sup> Organización de los Estados Americanos/Comisión Interamericana de Mujeres, ONU Mujeres/Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres. Estándares de protección de derechos humanos de las mujeres: Herramientas necesarias para la defensa de su participación política, 2020. Disponible en: <https://www.oas.org/es/mesecvi/docs/MESECVI-EstandaresProteccion-ES.pdf>.

## Los cuatro principios esenciales del deber de debida diligencia:<sup>95</sup>

*CIDH, Caso Jessica Lenahan (Gonzales) y otros vs. Estados Unidos, Informe N° 80/11, 21 de julio de 2011.*

La evolución del derecho y de la práctica relacionada a la aplicación del estándar de la debida diligencia en casos de violencia contra la mujer destaca, en particular, cuatro principios.

En primer lugar, los órganos internacionales han establecido de forma consistente que el Estado puede incurrir en responsabilidad internacional por no actuar con la debida diligencia para prevenir, investigar, sancionar y reparar los actos de violencia contra la mujer; un deber aplicable a los actos cometidos por particulares en ciertas circunstancias.

En segundo lugar, subrayan el vínculo entre la discriminación, la violencia contra la mujer y la debida diligencia, señalando que el deber de los Estados de enfrentar y responder a la violencia contra la mujer también implica medidas para prevenir la discriminación que perpetúa este grave problema. Los Estados deben adoptar las medidas necesarias para modificar los patrones de comportamiento sociales y culturales de hombres y mujeres, y eliminar los prejuicios y las prácticas consuetudinarias y de otra índole basadas en la premisa de la inferioridad o superioridad de uno de los sexos, y sobre los roles estereotipados que se imponen tanto a los hombres como a las mujeres.

En tercer lugar, destacan el vínculo entre el deber de actuar con la debida diligencia y la obligación de los Estados de garantizar el acceso a recursos judiciales adecuados y efectivos para las víctimas y sus familiares, cuando son objeto de actos de violencia.

Cuarto, los sistemas de derechos humanos tanto a nivel internacional como regional han identificado ciertos grupos de mujeres expuestos a un riesgo particular de sufrir actos de violencia, debido a formas de discriminación que sufren por más de un factor, como las niñas y las mujeres pertenecientes a ciertos grupos étnicos, raciales y minoritarios; un factor que debe ser considerado por los Estados en la adopción de medidas para prevenir todas las formas de violencia.

*En el mismo sentido: CIDH, Informe N° 4/01, Caso Maria Eugenia Morales de Sierra vs. Guatemala, Informe N° 4/01, 19 de enero de, 2001, párr. 44; CIDH, Caso Maria da Penha Maia Fernandes vs. Brasil, Informe N° 54/01, 16 de abril de 2001, párrs. 36-44.*

Al respecto, los instrumentos internacionales y regionales establecen un marco de referencia.

### Algunos de los instrumentos relevantes en el ámbito internacional y regional:

- Convención sobre la Eliminación de Todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW, por sus siglas en inglés)
- Convención Americana sobre Derechos Humanos (CADH)
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención Belém do Pará)
- Recomendación General N° 33 de la CEDAW sobre el acceso de las mujeres a la justicia
- Recomendación General N° 35 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (Comité CEDAW) sobre la violencia por razón de género, por la que se actualiza la Recomendación General N° 19

La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de la Asamblea General de la ONU señala que la violencia contra la mujer abarca la violencia física, sexual y psicológica que se produzca en la familia, en la comunidad en general o que sea perpetrada o tolerada por el Estado (Art. 2).<sup>96</sup>

<sup>95</sup> *Ibidem.*

<sup>96</sup> ONU. Declaración sobre la Eliminación de la Violencia Contra la Mujer, Asamblea General de las Naciones Unidas. 1993, art. 2. Disponible en: Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer | OHCHR

### Se entenderá que la violencia contra la mujer abarca los siguientes actos, aunque sin limitarse a ellos:

- a. La violencia física, sexual y psicológica que se produzca en la familia, incluidos los malos tratos, el abuso sexual de las niñas en el hogar, la violencia relacionada con la dote, la violación por el marido, la mutilación genital femenina y otras prácticas tradicionales nocivas para la mujer, los actos de violencia perpetrados por otros miembros de la familia y la violencia relacionada con la explotación;
- b. La violencia física, sexual y psicológica perpetrada dentro de la comunidad en general, inclusive la violación, el abuso sexual, el acoso y la intimidación sexuales en el trabajo, en instituciones educacionales y en otros lugares, la trata de mujeres y la prostitución forzada;
- c. La violencia física, sexual y psicológica perpetrada o tolerada por el Estado, dondequiera que ocurra.

## 2.2. Impacto de la violencia de género en las mujeres

---

La identificación oportuna de la violencia contra la mujer conlleva conocer las consecuencias que la misma puede marcar la vida de las solicitantes de apoyo oportuno, y de esa forma auxiliarse de equipos complementarios a la asistencia jurídica. Entre otras consecuencias, destacamos las siguientes:

- **Consecuencias físicas:** pueden tener consecuencias muy graves tanto a corto como a largo plazo. Existen lesiones físicas difíciles o imposibles de ver sin tomografías, radiografías u otras pruebas realizadas por un médico o enfermero. Asimismo, la violencia contra la mujer, incluida la violencia sexual o física, está asociada a muchos problemas de salud a largo plazo. Muchas mujeres manifiestan vivir durante el resto de su vida con ciertas enfermedades o dolores como jaquecas, dolores musculares o abdominales, trastornos de alimentación, trastornos de sueño, dolor crónico o problemas digestivos, tales como úlceras estomacales.
- **Consecuencias psicológicas:** las mujeres que sufren maltrato sufren una progresiva debilitación psicológica, que les lleva a una devaluación y estrés permanente, con constantes vivencias de miedo, presentándose cuadros depresivos que podrían desembocar incluso en intentos de suicidio. Los trastornos psicológicos más graves son:
  - **Estrés postraumático:** es un síndrome que se presenta después de haber estado expuesta a una situación de estrés intensa y que es angustiosa. Es el mismo síntoma que experimenta cualquier víctima de violación, robo, incendio, accidentes, excombatientes. Los síntomas son: ataque de pánico que luego da lugar a pesadillas, síndrome de ansiedad, problemas de sueño.
  - **Depresión y/o ansiedad:** los síntomas son la tristeza, culpa, ideas de suicidio, llanto espontáneo, desinterés, lentitud, debilidad, insomnio, pérdida de peso, baja autoestima.
  - **Consumo alcohol y/o drogas** (tranquilizantes, ansiolíticos, etc.) para poder sobrellevar la situación.

La violencia contra la mujer puede también afectar negativamente otras esferas de la vida de la persona, por ejemplo, la vida laboral, interfiriendo con la capacidad de trabajo de una persona.

## 2.3. Protocolo básico en caso de violencia hacia las mujeres

---

Los profesionales en las defensorías jurídicas deben contar con un entrenamiento adecuado para atender casos de violencia contra la mujer, asegurándose de una atención integral y muy cuidadosa según el caso.

A continuación, se describen las fases esenciales de tratamiento de casos.

**Primer contacto:** Detección y valoración de la mujer víctima de la violencia de género. La primera entrevista es fundamental para identificar a las víctimas de violencia de género y para abordar las necesidades más inmediatas de las mujeres. También se debe poner particular atención en el trato con las víctimas para no generar procesos de revictimización que puedan generar más trauma y llevar a que la mujer desista del servicio.

Así, si un servicio de asistencia jurídica recibe casos de mujeres con sospecha de violencia doméstica, deben asegurarse:

- a. Que la entrevista preferiblemente sea realizada por una profesional de sexo femenino;
- b. Si va acompañada de su compañero, asegurarse que este se encuentre en un lugar separado de donde se realiza la entrevista;
- c. Tener a la mano los formularios básicos de entrevista a mujeres posibles víctimas de violencia o maltrato intrafamiliar;
- d. De ser posible, contar con personal de la psicología o trabajadores sociales en el momento que se requiera;
- e. Contar con un directorio de instituciones especializadas para posible referencia.

La entrevista, tratamiento, referencia y abordaje de casos de violencia intrafamiliar o hacia la mujer deben contar con personal especializado ya que muchas veces la vida de la solicitante de apoyo puede estar en serio riesgo. Los servicios de asistencia jurídica deben contar con protocolos y manuales muy rigurosos de hasta dónde se tiene o no la capacidad de tratamiento de esta materia.

En general, los funcionarios que realizan la entrevista inicial deben estar atentos a los siguientes síntomas que pueden indicar la necesidad de derivar la mujer víctima a un servicio especializado con urgencia:

- Trastorno por estrés postraumático
- Depresión, baja autoestima, aislamiento, autoinculpación, dificultad para tomar decisiones
- Ansiedad, fobias
- Abuso de ansiolíticos, drogas, alcohol
- Alteración del comportamiento alimentario
- Insomnio, pesadillas
- Intentos de suicidio
- Somatizaciones
- Comportamiento disociado.

De igual manera, en la entrevista, respetando el estado emocional de la mujer, se puede ampliar el catálogo de preguntas sobre su medio social extensivo:

- Estructura familiar
- Dinámica familiar: autoritarismo, rigidez de normas, estereotipos de género, antecedentes de violencia
- Situación laboral: formación profesional, historia laboral
- Situación económica: grado de dependencia
- Vivienda
- Apoyo social o aislamiento
- Valoración de otras posibles víctimas en la familia
- Evaluación del riesgo y seguridad de la mujer y de sus hijos e hijas

El prestador de servicios de atención a víctimas debe contar con protocolos y manuales, así como con un directorio de instituciones especializadas según el tipo de delito para la adecuada derivación de las víctimas.

### 3. EL TRATAMIENTO ESPECIALIZADO A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

En esta sección se hará un breve repaso de los elementos básicos en cuanto al acceso a la justicia de niñas, niños, y adolescentes (NNA) para su tratamiento oportuno y diligente. Varios textos enuncian derechos de NNA.

#### Instrumentos en el ámbito internacional

La Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, es el texto fundamental en derecho internacional en cuanto a los derechos de los NNA.<sup>97</sup>

*El artículo 3 prevé que “en todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el interés superior del niño”.*<sup>98</sup>

También enuncia la Convención el **derecho de expresar su opinión libremente** en todos los asuntos que afectan al niño, niña y adolescente, teniéndose debidamente en cuenta sus opiniones, en función de su edad y madurez. Precisa que “se dará en particular al niño oportunidad de ser escuchado, en todo procesamiento judicial o administrativo que afecte al niño, ya sea directamente o por medio de un representante o de un órgano apropiado, en consonancia con las normas de procedimiento de la ley nacional.”<sup>99</sup>

Las directrices de las Naciones Unidas sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos de 2004 precisan con un enfoque práctico el contenido de varios derechos de los NNA:<sup>100</sup>

• Derecho a un trato digno y compasivo,
• Derecho a la protección contra la discriminación
• Derecho a estar informado
• Derecho a expresar opiniones y preocupaciones y a ser escuchado
• Derecho a un trato digno y compasivo
• Derecho a la protección contra la discriminación
• Derecho a estar informado
• Derecho a expresar opiniones y preocupaciones y a ser escuchado
• Derecho a una asistencia eficaz
• Derecho a la privacidad
• Derecho a ser protegido de todo perjuicio que pueda causar el proceso de justicia
• Derecho a la seguridad
• Derecho a la reparación
• Derecho a medidas preventivas especiales

El Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas también precisa en sus observaciones los distintos derechos de los NNA. Podemos, así, mencionar las observaciones sobre el derecho del niño a ser escuchado<sup>101</sup>, la observación sobre el derecho del niño a ser objeto de ninguna forma de violencia<sup>102</sup> o la

<sup>97</sup> resolución 44/25

<sup>98</sup> artículo 3.1

<sup>99</sup> artículo 12

<sup>100</sup> Consejo Económico y Social de la ONU, Directrices sobre la justicia en asuntos concernientes a los niños víctimas y testigos de delitos, Resolución 2004/27 de 21 de julio de 2004

<sup>101</sup> Observación n°12

<sup>102</sup> Observación n°13

observación sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial.<sup>103</sup>

Los Principios y Directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal ya mencionados previamente, contienen disposiciones relativas a los niños. El principio 10 afirma el deber de los Estados de tomar medidas especiales para asegurar un acceso real a la asistencia jurídica a los niños.<sup>104</sup> El principio 11 enuncia que:

“34. En todas las decisiones relativas a la asistencia jurídica que afecten a niños, el interés superior del niño debe ser la consideración primordial.

35. La asistencia jurídica a los niños debe prestarse con carácter prioritario, en aras del interés superior del niño, y debe ser asequible, adecuada a la edad, multidisciplinaria, eficaz y adaptada a las necesidades jurídicas y sociales específicas de los niños.”.

La directriz 10 prevé medidas especiales para los niños:

“53. Los Estados deben velar por que se adopten medidas especiales para los niños a fin de promover su acceso efectivo a la justicia y prevenir la estigmatización y otros efectos negativos de su contacto con el sistema de justicia penal, en particular, deben:

- a. Garantizar el derecho del niño a que se le asigne un abogado que actúe en su nombre en los procesos en que haya o pueda haber un conflicto de intereses entre el niño y sus padres u otras partes interesadas;
- b. Permitir que los niños detenidos, arrestados, sospechosos o acusados o inculcados de un delito penal se pongan de inmediato en contacto con sus padres o tutores y prohibir todo interrogatorio de un niño, salvo en presencia de su abogado u otro proveedor de asistencia jurídica, así como de sus padres o su tutor cuando estén disponibles, en aras del interés superior del niño;
- c. Garantizar el derecho del niño a que el asunto se juzgue en presencia de sus padres o su tutor legal, a menos que ello se considere contrario al interés superior del niño;
- d. Asegurar que los niños puedan consultar libremente y en condiciones de absoluta confidencialidad con sus padres o tutores y sus representantes legales;
- e. Suministrar al niño información sobre sus derechos jurídicos de forma adecuada a su edad y su grado de madurez, en un idioma que comprenda y teniendo en cuenta su sexo y su cultura. El suministro de información a los padres, tutores o cuidadores debe considerarse una medida adicional y no una alternativa a la comunicación de información al propio niño;
- f. Promover, cuando sea el caso, la remisión de casos del sistema oficial de justicia penal a otras instancias y velar por que los niños tengan derecho a asistencia jurídica en todas las etapas del proceso en que se aplique la remisión;
- g. Alentar, cuando sea el caso, el recurso a medidas y sanciones alternativas a la privación de libertad, y velar por que los niños tengan derecho a asistencia jurídica a fin de asegurar que se recurra a la privación de libertad sólo como medida de último recurso y durante el período más breve posible;
- h. Adoptar medidas para asegurar que las actuaciones judiciales y administrativas se realicen en una atmósfera y de modo tal que se pueda escuchar a los niños directamente o por intermedio de un representante o de un órgano apropiado, de forma compatible con las disposiciones procesales de la legislación nacional. Para tener en cuenta la edad y el grado de madurez del niño, puede ser necesario también modificar los procedimientos y prácticas judiciales y administrativos.

---

<sup>103</sup> Observación nº14.

<sup>104</sup> Principio 10, punto 32

54. La intimidad y los datos personales de un niño que se vea o se haya visto envuelto en actuaciones judiciales o no judiciales o en otras intervenciones deben protegerse en todas las fases, y esa protección debe estar garantizada por ley. En general, ello implica la prohibición de dar a conocer o publicar, sobre todo en los medios de comunicación, cualquier información o dato personal que revele o permita indirectamente descubrir la identidad del niño, con inclusión de imágenes o descripciones detalladas del niño o de su familia, nombres o direcciones de los familiares y grabaciones de audio o de vídeo.”

La directriz 11 precisa el concepto de asistencia jurídica adaptada a los niños, niñas y adolescentes.

---

*“58. Los Estados deben adoptar medidas apropiadas para establecer sistemas de asistencia jurídica adaptados a los niños, en que se tengan en cuenta sus circunstancias especiales y la evolución de sus capacidades, así como la necesidad de un equilibrio adecuado entre el interés superior del niño y su derecho a que se le escuche en las actuaciones judiciales, en particular, los Estados deben:*

---

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| a. Establecer, cuando sea posible, mecanismos especiales para apoyar la asistencia jurídica especializada a los niños y respaldar la integración de una asistencia jurídica adaptada a los niños en los mecanismos generales y no especializados;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| b. Aprobar legislación, políticas y reglamentos sobre la asistencia jurídica en que se tengan explícitamente en cuenta los derechos del niño y sus necesidades especiales de desarrollo, incluidos el derecho a contar con asistencia letrada u otra asistencia adecuada en la preparación y presentación de su defensa; el derecho a ser escuchado en todas las actuaciones judiciales que lo afecten; procedimientos normalizados para determinar su interés superior; el derecho a la intimidad y la protección de sus datos personales; y el derecho a que se considere la posibilidad de una remisión de su caso;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| c. Establecer normas y códigos de conducta profesional para la prestación de servicios de asistencia jurídica adaptada a los niños. Si es necesario, los proveedores de asistencia jurídica que trabajan con los niños y para ellos deben someterse a controles periódicos a fin de comprobar que sean aptos para trabajar con niños;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| d. Promover programas normalizados de capacitación en asistencia jurídica. Los proveedores de asistencia jurídica que representen a niños deben tener formación en los derechos de los niños y las cuestiones conexas, y conocer a fondo esos derechos, recibir formación constante y completa y ser capaces de comunicarse con los niños a un nivel que estos comprendan. Todos los proveedores de asistencia jurídica que trabajen con y para los niños deben recibir capacitación interdisciplinaria básica en los derechos y necesidades de los niños de diferentes grupos de edad y en los procedimientos adaptados a ellos; también deben recibir capacitación en los aspectos psicológicos y de otra índole del desarrollo de los niños, en especial de las niñas y de los menores que son miembros de minorías o grupos indígenas, así como en las medidas disponibles para promover la defensa de los niños en conflicto con la ley; |
| e. Establecer mecanismos y procedimientos que aseguren una estrecha cooperación y la existencia de sistemas de derivación adecuados entre los proveedores de asistencia jurídica y diferentes profesionales, para lograr una comprensión amplia del niño y una evaluación de su situación y sus necesidades desde los puntos de vista jurídico, psicológico, social, emocional, físico y cognitivo. <sup>105</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

---

<sup>105</sup> Punto 58

A nivel regional, las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad adoptadas en el 2008 y actualizadas en abril de 2018 contienen disposiciones específicas para los NNA.

La regla 5 enuncia que:

“Se considera niño, niña y adolescente a toda persona menor de dieciocho años de edad, salvo que haya alcanzado antes la mayoría de edad en virtud del ordenamiento jurídico nacional e internacional aplicable. Todo niño, niña y adolescente debe ser objeto de una especial tutela por parte de los órganos del sistema de justicia en consideración a su desarrollo evolutivo.

Prevalecerá el interés superior de las personas menores de edad cuando interactúan con el sistema de justicia.”

La regla 78 precisa que en los actos judiciales en los que intervengan personas menores de edad, se tendrá en cuenta su edad y desarrollo integral. Para esto los actos judiciales:

- Se realizarán en espacios amigables, incluyéndose la posibilidad de que puedan ser escuchados sin estar presentes en la sala mediante la utilización de tecnologías de la comunicación.
- Se facilitará la comprensión utilizando un lenguaje sencillo.
- Se evitarán todos los formalismos innecesarios tales como la toga, la distancia física con el tribunal y otros similares.

La regla 82 protege los NNA de la toma y difusión de imágenes.<sup>106</sup>

### Jurisprudencia y opiniones consultivas<sup>107</sup>

---

La Corte IDH se ha pronunciado en varias ocasiones sobre la atención especializada a NNA.

En su *opinión consultiva sobre condición jurídica y Derechos Humanos del Niño del 28 de agosto de 2002*, la Corte IDH afirmó que “la eficaz y oportuna protección de los intereses del niño y la familia debe brindarse con la intervención de instituciones debidamente calificadas para ello, que dispongan de personal adecuado, instalaciones suficientes, medios idóneos y experiencia probada en este género de tareas. En fin, no basta con que se trate de organismos jurisdiccionales o administrativos; es preciso que éstos cuenten con todos los elementos necesarios para salvaguardar el interés superior del niño.”<sup>108</sup>

*Según la Corte, la salvaguarda de los niños, niñas y adolescentes es uno de los valores fundamentales de la democracia “tanto por su condición de seres humanos y la dignidad inherente a éstos, como por la situación especial en que se encuentran.* En razón de su inmadurez y vulnerabilidad, requieren protección que garantice el ejercicio de sus derechos dentro de la familia, de la sociedad y con respecto al Estado.”<sup>109</sup>

Juzgó casos que le permitieron precisar varios derechos vinculados con el acceso a justicia de los NNA.

En cuanto al derecho a ser oído, la Corte afirmó en su sentencia del *caso Atala Riffo y Niñas Vs Chile* que “(...) Dicho derecho debe ser interpretado a la luz del artículo 12 de la Convención sobre los Derechos del

---

<sup>106</sup> “En todo caso, no debe estar permitida la toma y difusión de imágenes en relación con los niños, niñas y adolescentes, por cuanto afecta de forma decisiva su a desarrollo integral como persona.”

<sup>107</sup> Se puede consultar el cuadernillo de jurisprudencia de la Corte IDH sobre Niñas, niños y adolescentes: [https://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo5\\_2021.pdf](https://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo5_2021.pdf)

<sup>108</sup> Corte Interamericana de Derechos Humanos, Opinión Consultiva OC-17/02 “Condición jurídica y Derechos Humanos del Niño”, 28 de agosto de 2002. Serie A No. 17, párr.78.

<sup>109</sup> párr. 93



Niño, el cual contiene adecuadas previsiones sobre el derecho a ser escuchado de las niñas y los niños, con el objeto de que la intervención del niño se ajuste a las condiciones de éste y no redunde en perjuicio de su interés genuino.”<sup>110</sup> También precisó en su sentencia que “(...) el aplicador del derecho, sea en el ámbito administrativo o en el judicial, deberá tomar en consideración las condiciones específicas del menor de edad y su interés superior para acordar la participación de éste, según corresponda, en la determinación de sus derechos. En esta ponderación se procurará el mayor acceso del menor de edad, en la medida de lo posible, al examen de su propio caso. Asimismo, la Corte considera que las niñas y los niños deben ser informados de su derecho a ser escuchados directamente o por medio de un representante, si así lo desean.”<sup>111</sup>

En cuanto al derecho a tener un procedimiento especializado, la Corte IDH considera que “(...) es indispensable reconocer y respetar las diferencias de trato que corresponden a diferencias de situación, entre quienes participan en un procedimiento.”.<sup>112</sup>

La Corte IDH ha mencionado en diversas sentencias la necesidad de que los profesionales estén especialmente preparados y capacitados en los derechos humanos del niño y la psicología infantil.<sup>113</sup>

Resulta de todo lo mencionado que cuatro garantías fundamentales se tienen que tomar en cuenta para el acceso a la justicia de los NNA víctimas de delitos:

- 1) El interés superior del niño;
- 2) El derecho a ser oído;
- 3) El derecho a ser informados;
- 4) La especialización.

Las niñas, los niños y los adolescentes se enfrentan comúnmente a obstáculos cuando tratan de acceder a la justicia como el costo económico, los obstáculos en los procedimientos (por ejemplo, la imposición de una edad mínima para presentar pruebas, participar) y la falta de independencia y de estatus legal (capacidad legal).<sup>114</sup>

Se sugiere, por lo tanto, generar un clima de empatía con los NNA y garantizar la presencia de un asesor jurídico público especializado (como el conjunto de los profesionales). La comunicación con los NNA debe de establecerse en lenguaje sencillo, amigable y entendible.

---

<sup>110</sup> Caso Atala Riffo y Niñas Vs. Chile. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 24 de febrero de 2012, párr. 196.

<sup>111</sup> párr. 199.

<sup>112</sup> Opinión Consultiva OC-17/02. Condición Jurídica y Derechos Humanos del Niño. Resolución de 28 de agosto de 2002, solicitada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, párr.96

<sup>113</sup> Caso “Instituto de Reeducación del Menor” Vs. Paraguay. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 2 de septiembre de 2004.

<sup>114</sup> Informe de la Red Internacional de los Derechos del Niño (CRIN), El acceso a la justicia de los niños, 2016.

## 4. EL TRATAMIENTO ESPECIALIZADO A PERSONAS MIGRANTES

---

En esta sección se hará un breve repaso de los elementos básicos relativos al acceso a la justicia de las personas migrantes para su tratamiento oportuno y diligente.

### 1. El acceso a la justicia de las personas migrantes

---

#### Instrumentos en el ámbito internacional

---

Los Principios y Directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal prevén que se deben tomar medidas especiales para asegurar un acceso real a la asistencia jurídica para las personas migrantes y los trabajadores migratorios.<sup>115</sup> Por ende, al elaborar sus planes de asistencia jurídica a nivel nacional, los Estados deben tener en cuenta las necesidades de determinados grupos como las personas apátridas y los ciudadanos extranjeros.<sup>116</sup>

En su informe sobre el acceso efectivo a la justicia de las personas migrantes, el Relator especial sobre los derechos humanos de los migrantes de la ONU precisó que:

“La representación legal de las personas deriva del concepto de debido proceso, ambos consagrados en la Declaración Universal de Derechos Humanos. Los artículos 7, 8 y 11 establecen que todas las personas son iguales ante la ley y que tienen derecho a igual protección de la ley. Asimismo, se establece que “[t]oda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales” (art. 8). Del artículo 10 se desprende que para ello es necesario contar con asistencia jurídica y representación legal especializada, así como gratuita para quienes no pueden acceder a ella. El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos prescribe que la persona migrante en situación regular solo podrá ser expulsada en cumplimiento de una decisión adoptada conforme a la ley, por lo que esta podrá exponer las razones que la asistan en contra de su expulsión y hacerse representar ante la autoridad competente (art. 13). Añade que “[t]oda persona tendrá derecho a ser oída públicamente y con las debidas garantías por un tribunal competente, independiente e imparcial” (art. 14). **El Relator Especial subraya que las personas migrantes gozan de un derecho a contar con asistencia jurídica técnica, la cual debe ser proveída por el Estado gratuitamente a aquellas personas que no puedan pagarla, haciendo verdaderamente operativo el derecho a un debido proceso.**”<sup>117</sup>

#### Instrumentos en el ámbito regional

---

A nivel regional, las Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad adoptadas en el 2008 y actualizadas en abril de 2018 contienen disposiciones específicas para las personas migrantes.

La regla 13 precisa que “La condición migratoria de una persona no puede ser un obstáculo en el acceso a la justicia para la defensa de sus derechos.”

La regla 32 enuncia que “**se garantizará la asistencia gratuita de una persona intérprete o traductora**, cuando quien hubiese de ser interrogada o debiera prestar alguna declaración incluso como testigo, o cuando fuese preciso darle a conocer personalmente alguna resolución o documento, no conozca, no hable o no entienda el idioma utilizado en la actuación judicial respectiva. (...)”.

---

<sup>115</sup> Principio 10

<sup>116</sup> Directriz 11, punto 57.

<sup>117</sup> ONU. Relator Especial sobre los derechos humanos de los migrantes. Informe sobre el acceso efectivo a la justicia de las personas migrantes. A/73/178/Rev.1,25 de septiembre de 2018, párr. 10. El resaltado es nuestro.

Por resolución aprobada el 7 de diciembre de 2019, la CIDH adoptó los principios interamericanos sobre los derechos humanos de todas las personas migrantes, refugiadas, apátridas y las víctimas de la trata de personas.<sup>118</sup> El principio 40 prevé el acceso a justicia y derecho a un recurso efectivo de la forma siguiente:

“Todo migrante tiene derecho a acceder a la justicia para la protección de todos sus derechos, y a reparación integral de los daños sufridos, **de manera gratuita y en pie de igualdad con los nacionales del Estado**, incluido el derecho al debido proceso y a garantías judiciales. Los Estados deben garantizar la posibilidad real de acceso a la justicia y la protección efectiva, de una manera eficaz, imparcial y expedita, sujeta a los principios de intermediación, celeridad y debida diligencia, a través de los mecanismos que disponga la legislación nacional para todos los habitantes, de modo que se llegue a una solución justa de una controversia, cerciorándose de que ningún migrante sea privado de representación legal adecuada y efectiva. Se establecerán garantías para facilitar el reconocimiento de los derechos, su exigencia cuando hayan sido desestimados, su restitución cuando hayan sido vulnerados y su ejecución cuando su ejercicio encuentre obstáculos injustificados. Todo migrante tiene derecho a un recurso efectivo contra actos violatorios de sus derechos garantizados por la legislación nacional pertinente, así como por el derecho internacional, incluidos los aquí reconocidos. **El derecho de acceso a la justicia y a un recurso efectivo no debe estar sujeto a presentación de documentos de identidad que sean difíciles o imposibles de obtener para la población migrante.** Los Estados deben investigar, esclarecer, enjuiciar y sancionar a los responsables de los casos de violaciones graves de los derechos humanos y, según las circunstancias de cada caso, garantizar el acceso a información que obre en poder del Estado.”<sup>119</sup>

#### Jurisprudencia y opiniones consultivas<sup>120</sup>

---

El derecho de acceso a la justicia es independiente de la condición regular o irregular de la persona. La Corte IDH lo ha afirmado en su [opinión consultiva sobre Condición Jurídica y Derechos de los Migrantes Indocumentados del 17 de septiembre de 2003](#):

*“Esta obligación general de respetar y garantizar el ejercicio de los derechos tiene un carácter erga omnes. Dicha obligación se impone a los Estados, en beneficio de los seres humanos bajo sus respectivas jurisdicciones, e independientemente del estatus migratorio de las personas protegidas”.*<sup>121</sup>

---

La Corte IDH considera que las personas migrantes se encuentran en una situación de vulnerabilidad<sup>122</sup> e incluso de vulnerabilidad incrementada cuando es que están privadas de libertad por causa de su situación migratoria irregular.<sup>123</sup> Resulta de la jurisprudencia de la Corte IDH que es obligación de los Estados corregir esta situación de desigualdad.<sup>124</sup>

En su reciente sentencia sobre el [caso Roche Azaña Vs. Nicaragua](#), la Corte IDH recordó que:

“(…) el debido proceso legal es un derecho que debe ser garantizado a toda persona, independientemente de su estatus migratorio. Asimismo, la Corte considera que los Estados tienen el deber de asegurar que todas las personas que hayan sufrido abusos o violaciones de los derechos humanos como resultado de

---

<sup>118</sup> Resolución 04/19 del 7 de diciembre de 2019

<sup>119</sup> El resaltado es nuestro.

<sup>120</sup> Se puede consultar el cuadernillo de jurisprudencia de la Corte IDH n°2 sobre Personas en situación de migración o refugio, <https://biblioteca.corteidh.or.cr/adjunto/38872>

<sup>121</sup> Condición Jurídica y Derechos de los Migrantes Indocumentados. Opinión Consultiva OC-18/03 de 17 de septiembre de 2003. Serie A No. 18, párr.109. El resaltado es nuestro.

También lo recordó la Comisión IDH en su informe “Movilidad Humana, Estándares Interamericanos”, OEA/Ser.L/V/II. Doc. 46/15, 31 diciembre 2015, párr. 288.

<sup>122</sup> Condición Jurídica y Derechos de los Migrantes Indocumentados. Opinión Consultiva OC-18/03 de 17 de septiembre de 2003. Serie A No. 18, párr. 112:

<sup>123</sup> Generalmente los migrantes se encuentran en una situación de vulnerabilidad como sujetos de derechos humanos, en una condición individual de ausencia o diferencia de poder con respecto a los no-migrantes (nacionales o residentes). Esta condición de vulnerabilidad tiene una dimensión ideológica y se presenta en un contexto histórico que es distinto para cada Estado, y es mantenida por situaciones de jure (desigualdades entre nacionales y extranjeros en las leyes) y de facto (desigualdades estructurales). Esta situación conduce al establecimiento de diferencias en el acceso de unos y otros a los recursos públicos administrados por el Estado.

<sup>124</sup> Corte IDH. Caso Vélez Loor Vs. Panamá. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 23 de noviembre de 2010. Serie C No. 218, párr.207.

<sup>124</sup> *Idem*.

las medidas de gobernanza de fronteras tengan un acceso equitativo y efectivo a la justicia, acceso a un recurso efectivo, a una reparación adecuada, efectiva y rápida del daño sufrido, así como a información pertinente sobre las violaciones de sus derechos y los mecanismos de reparación. En el marco de las operaciones realizadas en zonas fronterizas, los Estados tienen el deber de investigar y, cuando proceda, enjuiciar los abusos y violaciones de los derechos humanos cometidos, imponer penas acordes con la gravedad de los delitos, y tomar medidas para garantizar que no se repitan.

(...)

93. El señor Patricio Fernando Roche Azaña se encontraba, por tanto, en una situación de desigualdad real debido a su estatus migratorio que obligaba al Estado a adoptar determinadas medidas especiales que contribuyeran a reducir o eliminar los obstáculos y deficiencias que impidieron la defensa eficaz de sus intereses por el mero hecho de ser migrante. Cuando no existen estas medidas para garantizar un efectivo e igualitario acceso a la justicia de las personas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad, difícilmente se puede afirmar que quienes se encuentran en esas condiciones de desventaja disfrutan de un verdadero acceso a la justicia y se benefician de un debido proceso legal en condiciones de igualdad con quienes no afrontan esas desventajas.”.<sup>125</sup>

*Las barreras y los obstáculos recurrentes que impiden el ejercicio en condiciones de igualdad del derecho de acceso a la justicia son:*

1. La falta de notificación de la apertura o del resultado de sus procesos,
2. La nula participación en sus procesos,
3. La falta de información sobre procedimientos y el sistema jurídico aplicable,
4. La práctica extendida de notificar a los consulados sobre personas extranjeras detenidas sin informarles primero de su derecho a la asistencia consular. <sup>126</sup>

*Informes sobre el acceso a la justicia de personas migrantes evidencian también los obstáculos siguientes:*

• La localización,
• Los procedimientos para las personas detenidas en estaciones migratorias,
• La confianza en las autoridades,
• La voluntad de los fiscales y de su equipo.

## 2. Las garantías fundamentales para el acceso a la justicia de las personas migrantes

Tres garantías fundamentales se tienen que tomar en cuenta para el acceso a la justicia de las personas en contexto de movilidad:<sup>127</sup>

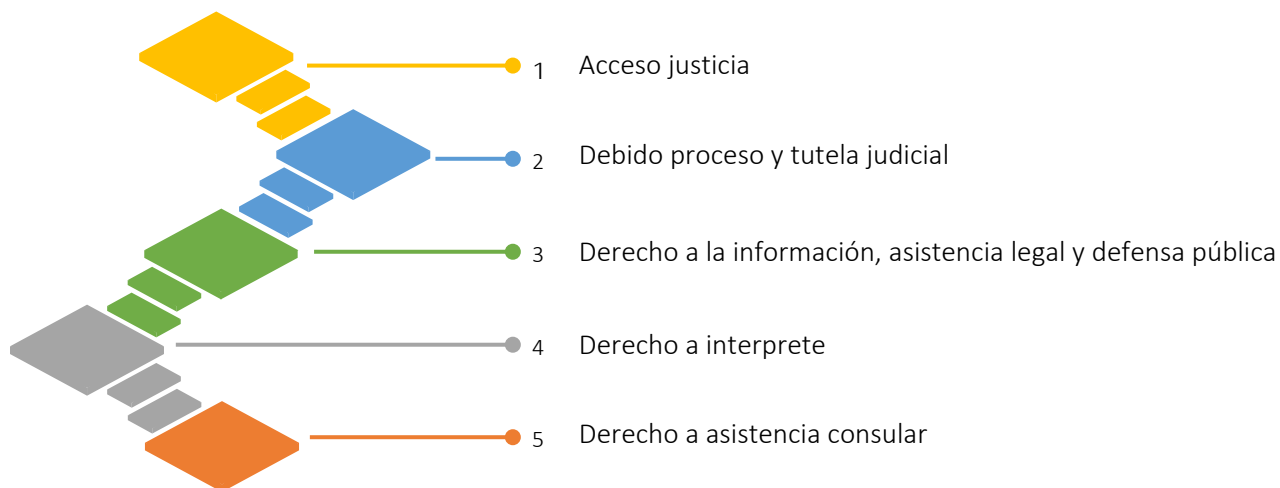
- 1) El acceso gratuito a un intérprete o traductor
- 2) El derecho a asistencia consular
- 3) La asistencia jurídica gratuita

<sup>125</sup> Corte IDH. Caso Roche Azaña y otros Vs. Nicaragua. Fondo y Reparaciones. Sentencia de 3 de junio de 2020. Serie C No. 403, párr. 91 y 93.

<sup>126</sup> Sijniensky, Romina, “El acceso a la justicia de personas migrantes, solicitantes de asilo y refugiadas: estándares interamericanos”, En Sin Fronteras, CICR, Acceso a la justicia de las personas migrantes, refugiadas y otras sujetas de protección internacional en las Américas, 2022, p.64-69

<sup>127</sup> Jiménez Mayor, J., Miguel Juan, C., Modelo Regional de Defensa de Personas en Contexto de Movilidad, 2020, p.34.

[https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2021/05/HERRAMIENTA\\_60\\_Modelo-Regional-de-Defensa-de-personas-en-movilidad.pdf](https://eurosocial.eu/wp-content/uploads/2021/05/HERRAMIENTA_60_Modelo-Regional-de-Defensa-de-personas-en-movilidad.pdf)



## 2.1. El derecho a un intérprete o traductor

El derecho a un intérprete enunciado en las Reglas de Brasilia (regla 32) ha sido mencionado por la Corte IDH en su [opinión consultiva sobre condición jurídica y derechos de los migrantes indocumentados](#).<sup>128</sup>

También la Corte consideró en su [opinión consultiva sobre derechos y garantías de niñas y niños en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional de 2014](#) que:

“Con el objeto de poder garantizar el derecho a ser oído, los Estados deben garantizar que toda niña o niño sea asistido por un traductor o intérprete en el caso de que no comprendiera o no hablara el idioma del ente decisor. En este orden de ideas, la asistencia de un traductor o intérprete se considera una garantía procesal mínima y esencial para que se cumpla el derecho de la niña o del niño a ser oído y para que su interés superior sea una consideración primordial. De lo contrario, la participación efectiva de la niña o del niño en el procedimiento se tornaría ilusoria.”<sup>129</sup>

## 2.2. El derecho a asistencia consular

La Corte IDH precisó el derecho a asistencia consular en una [opinión consultiva de 1999](#),<sup>130</sup> mediante la cual subrayó que:

“Para alcanzar sus objetivos, el proceso debe reconocer y resolver los factores de desigualdad real de quienes son llevados ante la justicia. Es así como se atiende el principio de igualdad ante la ley y los tribunales y a la correlativa prohibición de discriminación. La presencia de condiciones de desigualdad real obliga a adoptar medidas de compensación que contribuyan a reducir o eliminar los obstáculos y deficiencias que impidan o reduzcan la defensa eficaz de los propios intereses. Si no existieran esos medios de compensación, ampliamente reconocidos en diversas vertientes del procedimiento, difícilmente se podría decir que quienes se encuentran en condiciones de desventaja disfrutan de un verdadero acceso a la justicia y se benefician de un debido proceso legal en condiciones de igualdad con quienes no afrontan esas desventajas.

Por ello se provee de traductor a quien desconoce el idioma en que se desarrolla el procedimiento, y también por eso mismo se atribuye al extranjero el derecho a ser informado oportunamente de que puede contar con la asistencia consular”.<sup>131</sup>

<sup>128</sup> Corte-IDH. Condición jurídica y derechos de los migrantes indocumentados. Opinión Consultiva OC-18/03 de 17 de septiembre de 2003. Serie A No. 18, párr. 112-114.

<sup>129</sup> Corte IDH. Derechos y garantías de niñas y niños en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional. Opinión Consultiva OC-21/14 de 19 de agosto de 2014. Serie A No. 21, párr.124.

<sup>130</sup> Opinión Consultiva OC-16/99 sobre El Derecho a la Información sobre la Asistencia Consular en el marco de las Garantías del Debido Proceso Legal

<sup>131</sup> párr. 119-120

El derecho a asistencia consular es un derecho individual.<sup>132</sup> La Corte ha precisado en el [caso Vélez Loor](#) que para las personas detenidas el derecho a asistencia consular tiene tres componentes esenciales:

1. El derecho a ser notificado de sus derechos bajo la Convención de Viena
2. El derecho de acceso efectivo a la comunicación con el funcionario consular
3. El derecho a la asistencia misma.

La Corte controla el cumplimiento de estas tres componentes. En el caso Vélez Loor, la Corte consideró que no se demostró el cumplimiento de la notificación al señor Vélez Loor de su derecho a la asistencia consular.<sup>133</sup> En cuanto al acceso efectivo a la comunicación con el funcionario consular, la Corte juzgó que si bien se pudo comprobar que el señor Vélez Loor tuvo comunicación con funcionarios consulares fue con posterioridad a la imposición de sanción y que por lo tanto no pudo ejercer su derecho a la defensa con la asistencia consular.<sup>134</sup>

### 2.3. El derecho a la asistencia letrada

---

*Los Estados tienen la obligación de garantizar una asistencia jurídica gratuita para las personas migrantes que no tengan medios. Esta obligación está reforzada para los procedimientos de expulsión, protección internacional u otro asunto que podría tener implicaciones lesivas para los derechos humanos de la persona.*<sup>135</sup>

---

La asistencia letrada debe de ser ejercida por un profesional del Derecho y especializada.<sup>136</sup>

En su [opinión consultiva del 17 de septiembre de 2003](#) sobre la condición jurídica y los derechos de los migrantes indocumentados, la Corte IDH ha precisado que:

“Se vulnera el derecho a las garantías y a la protección judicial por varios motivos: por el riesgo de la persona cuando acude a las instancias administrativas o judiciales de ser deportada, expulsada o privada de su libertad, y por la negativa de la prestación de un servicio público gratuito de defensa legal a su favor, lo cual impide que se hagan valer los derechos en juicio. Al respecto, el Estado debe garantizar que el acceso a la justicia sea no solo formal sino real. Los derechos derivados de la relación laboral subsisten, pese a las medidas que se adopten.”<sup>137</sup>

La prestación de un servicio público gratuito de defensa legal es necesaria según la Corte para evitar una vulneración del derecho a las garantías del debido proceso.<sup>138</sup> En casos en que la consecuencia del procedimiento migratorio podía ser una privación de la libertad de carácter punitivo, la asistencia jurídica gratuita se vuelve un imperativo del interés de la justicia.<sup>139</sup>

---

<sup>132</sup> Corte IDH. Caso Vélez Loor Vs. Panamá. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 23 de noviembre de 2010. Serie C No. 218, párr.151-160.

<sup>133</sup> Párr. 155

<sup>134</sup> párr. 159-160.

<sup>135</sup> Sijniensky, Romina, “El acceso a la justicia de personas migrantes, solicitantes de asilo y refugiadas: estándares interamericanos”, En Sin Fronteras, CICR, Acceso a la justicia de las personas migrantes, refugiadas y otras sujetas de protección internacional en las Américas, 2022, p.64-69.

<sup>136</sup> Corte IDH. Derechos y garantías de niñas y niños en el contexto de la migración y/o en necesidad de protección internacional. Opinión Consultiva OC-21/14 de 19 de agosto de 2014. Serie A No. 21, párr. 130-131.

<sup>137</sup> Corte-IDH. Condición jurídica y derechos de los migrantes indocumentados. Opinión Consultiva OC-18/03 de 17 de septiembre de 2003. Serie A No. 18, párr.126.

<sup>138</sup> Corte IDH. Caso Vélez Loor Vs. Panamá. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 23 de noviembre de 2010. Serie C No. 218, párr.146.

<sup>139</sup> Corte IDH. Caso Vélez Loor Vs. Panamá. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 23 de noviembre de 2010. Serie C No. 218, párr.146.

Corte IDH. Caso Nadege Dorzema y otros Vs. República Dominicana. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 24 de octubre de 2012. Serie C No. 251, párr. 164.

La Corte recordó en el [caso Roche Azaña y otros Vs. Nicaragua](#) que beneficiarse de una asistencia técnica es una de las medidas que pueden permitir hacer valer sus derechos y defender sus intereses en forma efectiva y en condiciones de igualdad procesal con otros justiciables.<sup>140</sup>

La obligación del Estado de proporcionar una defensa adecuada no se confunde con las facultades que pueda tener una institución encargada de actuar en virtud de una queja o denuncia que se realice en contra de una autoridad.<sup>141</sup>

---

<sup>140</sup> párr. 91-94.

<sup>141</sup> Corte IDH. Caso Vélez Loo Vs. Panamá. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 23 de noviembre de 2010. Serie C No. 218, párr.133.

## 5. EL TRATAMIENTO ESPECIALIZADO A PERSONAS INDÍGENAS

En esta sección se hará un breve repaso de los elementos básicos en cuanto al acceso a la justicia de las personas indígenas para su tratamiento oportuno y diligente.

### 1. El acceso a la justicia de las personas indígenas

Varios textos enuncian derechos de las personas indígenas cuando acceden a la justicia.

#### Textos en el ámbito universal

La **Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas**, aprobada por la Asamblea General el 13 de septiembre de 2007, prohíbe la discriminación en contra de pueblos indígenas y promueve su total y efectiva participación en todos los aspectos que les conciernan.<sup>142</sup>

La **Observación General 11 del Comité de Derechos del Niño del 12 de febrero de 2009, sobre los niños indígenas y sus derechos en virtud de la Convención**. Esta observación general tiene por principal objetivo orientar a los Estados sobre la forma de cumplir las obligaciones que les impone la Convención en lo referente a los niños indígenas.<sup>143</sup>

El **Convenio nº169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Pueblos Indígenas y Tribales** adoptado en 1989, es uno de los principales textos internacionales sobre derechos de los pueblos indígenas.<sup>144</sup>

*Este texto enuncia el principio de no discriminación (artículos 3, 4, 20 y 24) y el derecho a que se respete su integridad, sus culturas e instituciones (artículos 2, 5 y 7).*

*En cuanto al acceso a la justicia, el Convenio nº169 precisa que las personas indígenas tienen derecho a que se tomen debidamente en cuenta sus costumbres o su derecho consuetudinario al aplicarles la legislación nacional (artículo 8.1). También enuncia el derecho de las personas indígenas a conservar sus costumbres e instituciones propias (artículos 8.2, 9).*

El artículo 9 precisa que:

- “1. En la medida de que ello sea compatible con el sistema jurídico nacional y con los derechos humanos internacionalmente reconocidos, deberán respetarse los métodos a los que los pueblos interesados recurren tradicionalmente para la represión de los delitos cometidos por sus miembros.
- Las autoridades y los tribunales llamados a pronunciarse sobre cuestiones penales deberán tener en cuenta las costumbres de dichos pueblos en la materia.”

Cuando acceden al sistema de justicia estatal, las personas indígenas deben beneficiarse de una protección. En este sentido, el artículo 12 enuncia que:

- “Los pueblos interesados deberán tener protección contra la violación de sus derechos, y poder iniciar procedimientos legales, sea personalmente o bien por conducto de sus organismos representativos, para asegurar el respeto efectivo de tales derechos. Deberán tomarse medidas para garantizar que los miembros de dichos pueblos puedan comprender y hacerse comprender en los procedimientos legales, facilitándoles, si fuere necesario, intérpretes u otros medios eficaces.”

<sup>142</sup> Organización de las Naciones Unidas, Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas, 13 de septiembre de 2007 [Disponible en línea] [https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS\\_es.pdf](https://www.un.org/esa/socdev/unpfii/documents/DRIPS_es.pdf).

<sup>143</sup> Organización de las Naciones Unidas, Comité de los Derechos del Niño (CRC), Observación general Nº 11 (2009) : Los niños indígenas y sus derechos en virtud de la Convención [sobre los Derechos del Niño], 12 Febrero 2009, CRC/C/GC/11 [Disponible en línea] <https://www.refworld.org/es/docid/49f6bde02.html>.

<sup>144</sup> El Salvador y República Dominicana no ratificaron este convenio.



El artículo 14.3 precisa que:

- “Deberán instituirse procedimientos adecuados en el marco del sistema jurídico nacional para solucionar las reivindicaciones de tierras formuladas por los pueblos interesados.”

La Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas adoptada por la Asamblea de las Naciones Unidas en el 2007 es el instrumento internacional más amplio en cuanto a derechos de las personas indígena.<sup>145</sup> Contiene disposiciones en cuanto al acceso a justicia. El artículo 40 prevé que:

- “Los pueblos indígenas tienen derecho a procedimientos equitativos y justos para el arreglo de conflictos y controversia con los Estados u otras partes, y a una pronta decisión sobre esas controversias, así como a una reparación efectiva de toda lesión de sus derechos individuales y colectivos. En esas decisiones se tendrán debidamente en consideración las costumbres, las tradiciones, las normas y los sistemas jurídicos de los pueblos indígenas interesados y las normas internacionales de derechos humanos.”
- Los Principios y Directrices de las Naciones Unidas sobre el acceso a la asistencia jurídica en los sistemas de justicia penal prevén en cuanto a las poblaciones indígenas y aborígenas que se deben tomar medidas especiales para asegurarles un acceso real a la asistencia jurídica.<sup>146</sup> Por ende, al elaborar sus planes de asistencia jurídica a nivel nacional, los Estados deben tener en cuenta las necesidades de las poblaciones indígenas y aborígenas.<sup>147</sup>

### Textos en el ámbito regional

---

La Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas aprobada por la Asamblea General de la OEA el 14 de junio de 2016 es un instrumento importante en la región. El artículo XXII prevé en cuanto al derecho y a la jurisdicción indígena que:

“1. Los pueblos indígenas tienen derecho a promover, desarrollar y mantener sus estructuras institucionales y sus propias costumbres, espiritualidad, tradiciones, procedimientos, prácticas y, cuando existan, costumbres o sistemas jurídicos, de conformidad con las normas internacionales de derechos humanos.

1. El derecho y los sistemas jurídicos indígenas deben ser reconocidos y respetados por el orden jurídico nacional, regional e internacional.
2. Los asuntos referidos a personas indígenas o a sus derechos o intereses en la jurisdicción de cada Estado, serán conducidos de manera tal de proveer el derecho a los indígenas de plena representación con dignidad e igualdad ante la ley. En consecuencia, tienen derecho sin discriminación, a igual protección y beneficio de la ley, incluso, al uso de intérpretes lingüísticos y culturales.
3. Los Estados tomarán medidas eficaces, en conjunto con los pueblos indígenas, para asegurar la implementación de este artículo.”

Las Reglas de Brasilia sobre el acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad adoptadas en el 2008 y actualizadas en abril de 2018 también contienen disposiciones en cuanto a las personas integrantes de las comunidades indígenas. La regla 9 precisa que tienen que hacer las autoridades cuando las personas indígenas tratan de acceder al sistema de justicia estatal:

- “Las personas integrantes de las comunidades indígenas pueden encontrarse en condición de vulnerabilidad cuando ejercitan sus derechos ante el sistema de justicia estatal. Se promoverán las condiciones destinadas a posibilitar que las personas y los pueblos indígenas puedan ejercitar

---

<sup>145</sup> Resolución aprobada por la Asamblea General 61/295 el 13 de septiembre de 2007

<sup>146</sup> Principio 10

<sup>147</sup> Directriz 11, punto 57.

con plenitud tales derechos ante el sistema de justicia, sin discriminación alguna que pueda fundarse en su origen, identidad indígena o su condición económica.

Los poderes judiciales asegurarán que el trato que reciban por parte de los sistemas de justicia estatal sea respetuoso con su dignidad, idioma y tradiciones culturales. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en la Regla 48 sobre las formas alternativas y restaurativas de resolución de conflictos propios de los pueblos indígenas, propiciando su armonización con los sistemas de administración de justicia estatal.

Se entenderá que existe discriminación hacia las personas afrodescendientes o pertenecientes a otras diversidades étnicas o culturales, cuando se produzcan situaciones de exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional, étnico o cultural que anulen o menoscaben el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otro ámbito de la vida pública.”

La regla 49 prevé el peritaje cultural como el derecho a expresarse en el propio idioma en el sistema de administración de justicia estatal.<sup>148</sup>

La regla 79 afirma que se debe respetar la dignidad y cosmovisión, las costumbres y las tradiciones culturales de las personas pertenecientes a pueblos y comunidades indígenas, personas afrodescendientes y otras diversidades étnicas y culturales conforme al ordenamiento jurídico de cada país. Se deben tomar en consideración el contexto en el que se desarrollan las comunidades indígenas, sus particularidades culturales en las diferentes etapas de la controversia judicial.

Por fin, la regla 48 incentiva el estímulo de las formas propias de justicia en la resolución de conflictos.<sup>149</sup>

### Jurisprudencia de la Corte IDH<sup>150</sup>

---

La Corte IDH se ha pronunciado en varios casos sobre los derechos de las personas indígenas cuando acceden a la justicia. En el [caso Tiu Tojín Vs. Guatemala](#) del 2008, precisó que:

“Este Tribunal considera que para garantizar el acceso a la justicia de las víctimas -en tanto miembros del pueblo indígena Maya- y que la investigación de los hechos se realice con la debida diligencia, sin obstáculos y sin discriminación, el Estado debe asegurar que aquellas puedan comprender y hacerse comprender en los procedimientos legales iniciados, facilitándoles intérpretes u otros medios eficaces para tal fin. Asimismo, el Estado deberá garantizar, en la medida de lo posible, que las víctimas del presente caso no tengan que hacer esfuerzos desmedidos o exagerados para acceder a los centros de administración de justicia encargados de la investigación del presente caso. Sin perjuicio de lo anterior, la Corte considera necesario ordenar al Estado el pago de una suma por concepto de gastos futuros, como una forma de garantizar que las víctimas puedan actuar en el proceso penal abierto ante la justicia ordinaria [...].<sup>151</sup>

También en el [caso Pueblo Indígena Xucuru vs Brasil](#) juzgó que:

- En conjunción con lo anterior, la Corte ha reiterado que el derecho de toda persona a un recurso sencillo y rápido o a cualquier otro recurso efectivo ante los jueces o tribunales competentes que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales “constituye uno de los pilares

---

<sup>148</sup> “(49) Además serán de aplicación las restantes medidas previstas en estas Reglas en aquellos supuestos de resolución de conflictos fuera de las comunidades indígenas, afrodescendientes y pertenecientes a otras diversidades étnicas y culturales, por parte del sistema de administración de justicia estatal, donde resulta asimismo conveniente abordar los temas relativos al peritaje cultural y/o antropológico, y al derecho a expresarse en el propio idioma.”

<sup>149</sup> “Con fundamento en los instrumentos internacionales en la materia, resulta conveniente estimular las formas propias de justicia en la resolución de conflictos surgidos en el ámbito de la comunidad indígena, la comunidad afrodescendiente y otras diversidades étnicas y culturales.

Se propiciará la armonización de los sistemas de administración de justicia estatal y los medios de administración de justicia tradicionales de las comunidades mencionadas, basadas en el respeto mutuo y de conformidad con las normas internacionales de derechos humanos.”

<sup>150</sup> Se puede consultar el cuadernillo de jurisprudencia de la Corte IDH en la página siguiente:

<https://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo11.pdf>

<sup>151</sup> Caso Tiu Tojín Vs. Guatemala. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 26 de noviembre de 2008, párr. 100.

básicos, no sólo de la Convención Americana, sino del propio Estado de Derecho en una sociedad democrática en el sentido de la Convención”. Además, en lo que respecta a pueblos indígenas y tribales, es indispensable que los Estados otorguen una protección efectiva que tome en cuenta sus particularidades propias, sus características económicas y sociales, así como su situación de especial vulnerabilidad, su derecho consuetudinario, valores, usos y costumbres.<sup>152</sup>

La Corte IDH también toma en cuenta las particularidades de las poblaciones indígenas y tribales para su reparación. Así, en el [caso Coc Max y otros vs. Guatemala](#), la Corte consideró que: “(...) en la victimización del grupo fue determinante su vulnerabilidad social y económica, razón por la cual, como parte de las medidas de reparación, resulta no solo procedente sino necesario, disponer medidas que, al menos, garanticen condiciones de ciudadanía real, con acceso a la salud y comunicación.

167. Por ello, esta Corte ordena, como medida de satisfacción, el establecimiento, en el plazo de dos años de un Centro de Salud ubicado en la Comunidad “Aurora 8 de octubre”, en el cual las víctimas y, en general, los miembros de la Comunidad, tengan acceso a servicios básicos de salud. La atención médica que se brinde deberá ser impartida respetando las prácticas y el uso de medicinas tradicionales. Asimismo, la medida debe cumplirse considerando que, en el mismo sentido que ya fue indicado en otra Sentencia respecto de Guatemala, los programas de salud en pueblos indígenas y tribales deben basarse en la comunidad y ser complementarios de las prácticas curativas tradicionales y comprenderlas.”<sup>153</sup>

Resulta de todo lo que mencionamos previamente que hay dos vertientes del acceso a la justicia de las personas indígenas<sup>154</sup>:

- El acceso a la justicia a nivel interno: las personas indígenas tienen el derecho a ser juzgados por su sistema normativo.
- El acceso a la justicia a nivel externo: el acceso al sistema de justicia estatal  
Cuando acceden al sistema de justicia estatal, las personas indígenas tienen varios derechos: derecho de hablar su propio idioma y derecho a que sus características y especificidades culturales sean tomadas en cuenta.  
Resulta necesario que los Estados tomen medidas positivas para permitir acceso a la justicia estatal.<sup>155</sup>

## 2. El acceso al sistema de justicia estatal de las personas indígenas

Se precisarán aquí ciertos puntos en cuanto al acceso al sistema de justicia estatal.

### 2.1. El derecho a la autoidentificación o autoadscripción

*Cuando acceden al sistema de justicia estatal, es fundamental que se respete la autoidentificación o autoadscripción de las personas indígenas. ¿Quién es una persona indígena? Quien se autoreconoce como tal.*

El artículo 1. 2) del Convenio 169 de la OIT dispone que:

- “La conciencia de su identidad indígena o tribal deberá considerarse un criterio fundamental para determinar los grupos a los que se aplican las disposiciones del presente Convenio.”

La Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas de las Naciones Unidas también precisa que “Los pueblos indígenas tienen derecho a determinar su propia identidad o pertenencia conforme a sus

<sup>152</sup> Corte IDH, Caso Pueblo Indígena Xucuru y sus miembros vs. Brasil, EFRC, 5 de febrero de 2018, párr. 131.

<sup>153</sup> Corte IDH, Caso Coc Max y otros (Masacre de Xamán) vs. Guatemala, FRC, párr. 166-167.

<sup>154</sup> Estudio del Mecanismo de expertos de los derechos de los pueblos indígenas, Acceso a la justicia en la promoción y protección de los derechos de los pueblos indígenas, punto 5.

<sup>155</sup> Estudio del Mecanismo de expertos de los derechos de los pueblos indígenas, Acceso a la justicia en la promoción y protección de los derechos de los pueblos indígenas, julio de 2013.

costumbres y tradiciones. Ello no menoscaba el derecho de las personas indígenas a obtener la ciudadanía de los Estados en que viven.”<sup>156</sup>

De la misma manera, la Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas empieza afirmando que: “La autoidentificación como pueblos indígenas será un criterio fundamental para determinar a quienes se aplica la presente Declaración. Los Estados respetarán el derecho a dicha autoidentificación como indígena en forma individual o colectiva, conforme a las prácticas e instituciones propias de cada pueblo indígena.”<sup>157</sup>

---

*La autoadscripción puede suceder en cualquier momento. No está sujeta a temporalidad.*

---

Sin embargo, tiene consecuencias jurídicas sobre todo el procedimiento, por lo que es mejor que se dé desde el inicio.

Empero, puede resultar difícil reunir las condiciones para que se ejerza este derecho tratándose de una identidad estigmatizada, que sufre una discriminación generalizada. Es una identidad percibida como factor de desventaja. Por ende, es necesario asegurar un contexto que haga posible la autoidentificación explicando los derechos que se derivan de esta identificación, asegurándose de su entendimiento.

El hecho de que la persona se exprese con dificultad en español puede ser un indicio y debe de llevar a evaluar la cuestión.

## 2.2. Acceso a traductor o intérprete

---

*Las personas indígenas deben de estar asistidas de un traductor o intérprete que tenga conocimiento de su cultura. Efectivamente, incluso cuando la persona habla español es necesario la presencia de un intérprete para asegurar el entendimiento de culturas. Al ser una persona indígena, se tiene derecho a contar con intérprete.*

---

La Corte IDH se pronunció en varios casos sobre la necesidad de que la persona pueda contar con un intérprete desde el inicio del procedimiento:

“La Corte consideró probado que la señora Fernández Ortega no contó con un intérprete provisto por el Estado a fin de presentar su denuncia y tampoco recibió en su idioma información sobre las actuaciones derivadas de su denuncia. Para poder poner en conocimiento de las autoridades el delito que la había afectado y acceder a información debió recurrir a una persona conocida que hablaba español. Por otra parte, en ocasiones posteriores que convocó a la víctima, el Estado dispuso la presencia de un intérprete y además informó que se encontraba implementando un programa de formación de intérpretes indígenas en Guerrero. La Corte valora positivamente ambas medidas adoptadas por México. Sin embargo, la imposibilidad de denunciar y recibir información en su idioma en los momentos iniciales implicó, en el presente caso, un trato que no tomó en cuenta la situación de vulnerabilidad de la señora Fernández Ortega, basada en su idioma y etnicidad, implicando un menoscabo de hecho injustificado en su derecho de acceder a la justicia. Con base en lo anterior, la Corte considera que el Estado incumplió su obligación de garantizar, sin discriminación, el derecho de acceso a la justicia en los términos de los artículos 8.1 y 25 de la Convención Americana, en relación el artículo 1.1 del mismo instrumento.”<sup>158</sup>

---

<sup>156</sup> artículo 33.1 de la Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas de las Naciones Unidas

<sup>157</sup> artículo 1.2. de la Declaración Americana sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas

<sup>158</sup> Caso Fernández Ortega y otros. Vs. México. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 30 de agosto de 2010, párr. 201.

En el mismo sentido ver Corte IDH, caso Rosendo Cantú y otra Vs. México, 31 de agosto de 2010, párr. 185.

### 2.3. Ajustar el procedimiento ordinario

---

También tiene que ajustarse el procedimiento ordinario tomando en cuenta las características de los pueblos y comunidades. Así puede ser el caso, por ejemplo, para la valoración de las pruebas o para la reparación.

En este sentido, la Corte IDH ha juzgado que:

“Con motivo de la denegación de justicia en perjuicio de las víctimas de violaciones graves y masivas de derechos humanos, como lo son las ocurridas durante masacres, se presenta una diversidad de afectaciones no sólo en la esfera individual de las víctimas sino también en la esfera colectiva. En este sentido, es evidente que las víctimas de impunidad prolongada sufren distintas afectaciones no sólo de carácter material por la búsqueda de justicia, sino también otros sufrimientos y daños de carácter psicológico y físico y en su proyecto de vida, así como otras posibles alteraciones en sus relaciones sociales y en la dinámica de sus familias y comunidades, particularmente tratándose de una comunidad indígena. Este Tribunal ha establecido que estos daños se intensifican por la falta de apoyo de las autoridades estatales en la búsqueda efectiva e identificación de los restos de víctimas fallecidas, y la imposibilidad de los familiares de honrar apropiadamente a sus seres queridos. Frente a ello, la Corte ha considerado la necesidad de otorgar diversas medidas de reparación a fin de resarcir los daños de manera integral, por lo que además de las compensaciones pecuniarias, las medidas de satisfacción, restitución, rehabilitación y garantías de no repetición tienen especial relevancia por la gravedad de las afectaciones y el carácter colectivo de los daños ocasionados en el presente caso.”<sup>159</sup>

---

<sup>159</sup> Caso Masacres de Río Negro Vs. Guatemala. Excepción Preliminar, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia 4 de septiembre de 2012, párr. 272. El resaltado es nuestro.



OEA DSP



Cooperación  
Española

# MÓDULO 4

**BUENAS**

# PRÁCTICAS

MÓDULO

**04**

# **BUENAS PRÁCTICAS**

## **OBJETIVOS**

En esta sección se presentan las buenas prácticas más relevantes en materia de asistencia jurídica gratuita a víctimas, con la finalidad de orientar a los servicios nacionales a innovar en este ámbito.

# 1. BUENAS PRÁCTICAS EN LA REGIÓN

## 1.1. ¿Qué es una buena práctica?

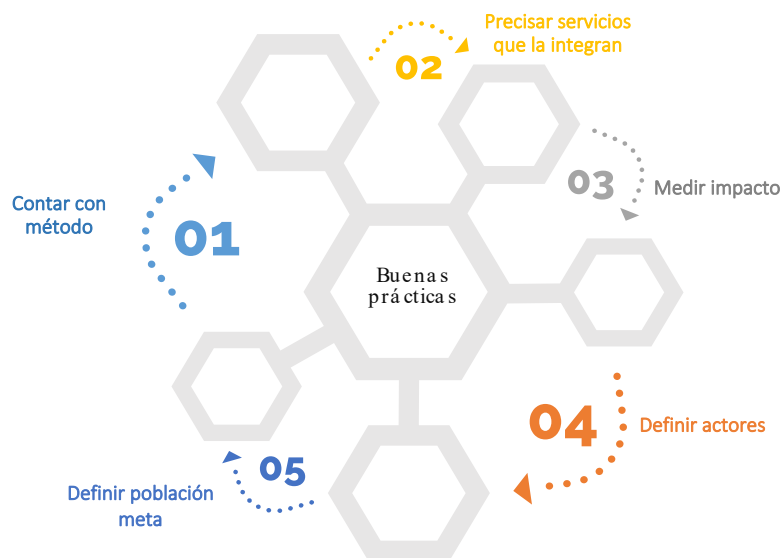
Una buena práctica implica el análisis de diferentes modelos que pueden ser implementados en una realidad concreta y replicados en contextos diversos, ya que tanto los elementos que la integran como el fin al que se desea dirigir han demostrado que funcionan bien y tienen los efectos deseados, por lo que merece ser compartida como modelo a seguir.

Proponemos entonces la siguiente definición:

**Una buena práctica es un modelo implementado con resultados positivos, que ha probado ser eficaz y útil en un contexto concreto al contribuir a la resolución de un tema mediante su regulación, mejora o solución de problemas, y que puede ser replicada en contextos diversos.**

Una buena práctica cumple con algunas características como:

- Es sencilla de comprender.
- Presenta un resultado valioso para el usuario.
- Emerge como respuesta a una situación que es necesario modificar o mejorar.
- Es pertinente y adecuada al contexto local en donde se implementa.
- Es sostenible en el tiempo: puede mantenerse y producir efectos duraderos.
- Fomenta la replicación de la experiencia en una situación distinta pero con condiciones similares.
- Es innovadora, entendiendo que la innovación no sólo implica una nueva acción, sino que puede ser un modo diferente y creativo de realizar prácticas tradicionales o de reorganizarlas.
- Considera elementos de evaluación de resultados, retroalimentación de las acciones y reorganización de ellas a partir de lo aprendido.
- Adopta un enfoque de género.
- Es replicable con los recursos existentes.
- Es fruto de un proceso participativo entre actores clave que prestan igual o similares servicios.



Así, para implementar una buena práctica se debe contar con un plan estratégico elaborado con base en experiencia previa, pero apuntando hacia un mejor impacto en la población meta.



## 2. MODELO DE LOS NÚCLEOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

---

Se propone la implementación de núcleos interinstitucionales de atención a víctimas como un modelo para efectivizar los derechos de las víctimas a recibir servicios integrados, comprensivos y celeres.

### 2.1. Objetivos

---

Constituir redes interinstitucionales para garantizar el respeto de los derechos de las víctimas de delito, mediante la reparación integral del daño causado por la acción delictiva, así como la prevención de la victimización y de la re-victimización, particularmente a través de las siguientes acciones:

- a. Implementar planes y programas coordinados tendientes a reparar integralmente el daño causado por la acción delictiva.
- b. Garantizar la disponibilidad, información y accesibilidad a servicios de asistencia reparatoria especializados.
- c. Promover la consideración de las necesidades de las víctimas en los diversos ámbitos de la justicia, el respeto por sus derechos procesales, la información oportuna y la participación en los términos que establece la legislación vigente.
- d. Impulsar mecanismos que garanticen la protección de la integridad física, psicológica y social de las víctimas de delito.
- e. Desarrollar acciones o planes coordinados tendientes a la prevención y reducción de la victimización secundaria y de la revictimización.

### 2.2. Principios

---

Además de los principios de la atención a víctimas mencionados anteriormente, los Núcleos de Atención a Víctimas deben estar basados en los siguientes principios de actuación:

- **Legalidad:** Es la obligación que se impone a toda persona, institución u órgano de someter su actuar al mandato legal.
- **Cooperación interinstitucional:** Se destaca la importancia de que los distintos poderes del Estado colaboren en la mejora del acceso a la justicia de las víctimas, a través de estrategias concretas de cooperación interinstitucional. Se promoverá la participación de las autoridades en todos los niveles, federales y centrales, de las entidades de gobierno autónomico y regional, así como de las entidades estatales en los estados federales. Asimismo, se fomentará la participación de las entidades de la sociedad civil por su relevante papel en la materia.
- **Transparencia:** Todas las víctimas y sus representantes tienen derecho al libre acceso a la justicia, información pública, que se respete su dignidad por parte de otros grupos o sectores cuyas posturas u opiniones los consideren co-responsables de la condición o situación ocurrida o los revictimicen.

### 2.3. Estructura

---

Los Núcleos de Atención a Víctimas se deben diseñar desde la mirada de las mejores prácticas nacionales y regionales, tomando en cuenta la necesidad de un marco regulatorio (que puede ser normativo o mediante acuerdos consensuados entre las instituciones), los recursos disponibles, y la metodología de actuación que asegure un estándar basado en la normativa internacional y nacional que esté vigente en los Estados Miembros.

Los núcleos de atención a víctimas requieren de elementos técnicos mínimos para prestar servicios de calidad, se identifican al menos los siguientes:

- Establecimiento de protocolos, manuales y guías de atención a víctimas;
- Definición de un modelo acordado de intervención: se refiere a qué ámbitos abarcará la asistencia reparatoria (médico, psicológico, social, económico, laboral, etc.);
- Definición de sus fundamentos teóricos (qué modelos han demostrado ser más eficientes de acuerdo con determinadas problemáticas);
- Qué tipo de prestaciones se brindarán (información, consejería u orientación, asesoría, acompañamiento, intervención terapéutica, intervención social, entre otras);
- Modelo de gestión de los servicios de asistencia reparatoria: se refiere a la forma o modalidad a través de la cual se gestionará o entregará la prestación respectiva;
- Acceso y cobertura: implica implementar planes de difusión que permitan garantizar el acceso y la disponibilidad a nivel nacional;
- Definición de un directorio de instituciones participantes y sistema de referencia;
- Los elementos deberán ser evaluables y medibles en impacto.

Los países pueden asumir las modalidades más convenientes de los Núcleos considerando sus propios contextos. Sin embargo, de manera general el Núcleo debería contemplar la oferta de los siguientes servicios de atención, que pueden estar coordinados por mecanismos de derivación, sin que tengan que ser ofrecidos en un mismo lugar:



En su actuación, los núcleos también deberían tener en consideración las siguientes características:

- Coordinación entre instituciones especializadas en atención a víctimas y facilitación de servicios de asistencia jurídica gratuita.
- Servicios descentralizados que estén accesibles a la población.
- Acompañamiento en diversos procedimientos, incluidos los judiciales y amigables.
- Servicios de atención interdisciplinaria (integrados por médicos, psicólogos y trabajadores sociales, entre otros) con funcionarios formados para atender víctimas de forma especializada.
- Garantizar la confidencialidad y la protección de los datos personales de las víctimas en todo momento.
- Brindar asesoría a la víctima y a la familia.
- Formación técnica especializada al personal de las instituciones participantes.

## 2.4. Asistencia jurídica gratuita

---

En el caso de las instituciones que ofrecen servicios de asistencia jurídica gratuita, se propone que se articulen Núcleos internos en la estructura de las instituciones, que estén dedicados a brindar un servicio especializado a las víctimas y a realizar las articulaciones con otras instituciones.



Además, esos Núcleos deberán ofrecer los diferentes servicios jurídicos que las víctimas puedan necesitar debido a su victimización, tales como representación legal en el proceso penal, asistencia jurídica en procesos civiles para reparación de daños y asesoría jurídica en procesos administrativos, en un mismo lugar.

### 3. IMPLEMENTACIÓN DE LOS NÚCLEOS DE ATENCIÓN

#### FASE I

El Departamento de Seguridad Pública (DPS) de la Organización de los Estados Americanos (OEA), con el apoyo y financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), implementó de agosto de 2016 a junio de 2018, el proyecto “Fortalecimiento del acceso a justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras y Guatemala”, que buscó impulsar y fortalecer las capacidades institucionales de las entidades que brindan asistencia jurídica gratuita a víctimas de delitos en Honduras, Guatemala y El Salvador.

El proyecto comprendió la elaboración de un mapeo de los servicios de asistencia jurídica gratuita en cada país y promovió un concurso de ideas innovadoras para articular y fortalecer núcleos de atención a víctimas en entidades que brindan asistencia jurídica gratuita.

Los núcleos seleccionados se configuraron como una instancia integral de asistencia a las víctimas para fortalecer el derecho de acceso a la justicia y ofrecer diferentes servicios jurídicos y medidas de asistencia en un mismo lugar. Los núcleos mantuvieron un abordaje de género en su funcionamiento, considerando las altas tasas de victimización de las mujeres y los obstáculos que enfrentan para acceder a la justicia en la región, así como un tratamiento especializado para grupos en situación de vulnerabilidad.

Los **5 núcleos articulados** en la primera fase sirvieron como pilotos de procesos de articulación de los servicios jurídicos gratuitos y de la asistencia especializada para víctimas del delito:

#### Guatemala

1. **Universidad San Carlos de Guatemala**

Dependencia y unidad: Facultad de Ciencias Jurídicas – Bufete Popular Central

Núcleo de Atención: [Radio Jurídica en Línea: “La Voz del Bufete Popular”](#).

2. **Instituto de la Defensa Pública Penal**

Núcleo de Atención: [Plataforma digital de atención y asistencia legal a las víctimas y a sus familiares del Instituto de la Defensa Pública Penal](#).

#### El Salvador

3. **Fiscalía General de la República de El Salvador**

Dependencia o unidad: Unidad de Atención Especializada para la Mujer, Niñez y Adolescencia

Núcleo de Atención: [Modelo de atención legal y psicosocial a las víctimas](#).

4. **Universidad Francisco Gavidia**

Dependencia o unidad: Centro de Práctica Jurídica y Clínica Psicológica

Núcleo de Atención: [Núcleo de atención a víctimas y familiares de víctimas de la violencia](#).

#### Honduras

5. **Universidad Nacional Autónoma de Honduras**

Dependencia y unidad: Facultad de Ciencias Jurídicas – Consultorio Jurídico Gratuito

Núcleo de Atención: [Catálogo Integral de Atención a Víctimas](#).

Por último, el proyecto permitió el fortalecimiento de las capacidades humanas de 110 funcionarios de instituciones gubernamentales, universidades y organismos de la sociedad civil que prestan asistencia jurídica mediante la realización de talleres de capacitación. Asimismo, se desarrolló una primera edición del Manual para las instituciones que ofrecen asistencia jurídica gratuita a víctimas, el cual se distribuyó a los funcionarios que participaron en los talleres.

Proyecto  
**Radio Jurídica en Línea “La Voz del Bufete Popular”**

Dependencia y unidad  
Facultad de Ciencias Jurídicas – Bufete Popular Central

## 1. Resumen

---

El Bufete Popular de la Universidad de San Carlos de Guatemala (USAC) fue una de las entidades seleccionadas con el proyecto “Radio Jurídica en Línea: La Voz del Bufete Popular”. El Bufete Popular es el más antiguo de Guatemala y brinda atención a víctimas del delito a nivel nacional a través de los diversos servicios que presta. La Radio Jurídica en Línea se enfoca en la promoción de los derechos humanos de las víctimas de delitos, el fortalecimiento del acceso a la justicia y la generación de conocimiento mediante asesorías legales gratuitas en línea, evitando la revictimización. Además de brindar servicio de asistencia legal gratuita en línea, permite identificar y acompañar denuncias, proveer apoyo psicológico por parte de funcionarios capacitados, y brindar el servicio de Escuela de Padres de Familia. En ese sentido, el Bufete Popular permite ampliar el alcance de los servicios de asistencia jurídica existentes y llevar la información a las poblaciones que viven fuera de las áreas urbanas. Asimismo, cuenta con servicios especializados con enfoque de género.

## 2. Objetivos

---

- Diseñar una Radio Jurídica en línea que brinde múltiples servicios de atención a víctimas a nivel nacional.
- Diseñar material informativo y divulgativo de atención a víctimas, así como de los servicios que brinda la Radio Jurídica En Línea para distribuirlos a instituciones que brindan servicios a víctimas.

## 3. Resultados

---

- Creación de dos cabinas especiales para radio para la atención a víctimas.
- Difusión de derechos en el ámbito constitucional, familiar, violencia intrafamiliar, laboral y penal.
- Difusión de información en el ámbito de acceso a la justicia, incluido sobre las instituciones que brindan acceso a justicia para víctimas del delito.
- Divulgación sobre los servicios de asesoría y acompañamiento legal que brinda el Bufete Popular.
- Reproducción y entrega de material sobre derechos de la niñez y de la mujer, así como de un tríptico sobre las asesorías legales que ofrece el Bufete Popular.
- Elaboración y distribución de materiales de información y aprendizaje a instituciones que brindan servicios de atención a víctimas.
- Capacitación sobre atención integral que se presta a víctimas del delito.
- Mejoramiento al servicio de Escuela de Padres de Familia tanto de forma presencial como virtual.

- Entre 2018 y 2021, se atendieron a 64.968 usuarios: 27.696 en el 2018; 25.860 en el 2019; 5.578 en el 2020 y 5.578 en el 2021.<sup>160</sup>
- Apoyo en la elaboración de *curriculum vitae* y preparación para entrevistas de trabajo, entre otros.

#### 4. Otros resultados relevantes

---

- La base de servicios de la Radio Jurídica en Línea ya no se circunscribe únicamente al ámbito legal, sino que se ha expandido a otras áreas como los derechos humanos, asistencia psicológica a las víctimas de delitos y escuela para padres. Esto permitió ampliar la audiencia y aumentar el número de oyentes.
- Los servicios se han mantenido en el Bufete Popular de la Universidad, inclusive durante la pandemia por COVID-19, y también durante la toma de las instalaciones de la USAC por parte de los estudiantes de mayo de 2022 a julio de 2023.

#### 5. Sostenibilidad

---

- Apoyo permanente al proyecto por parte de las autoridades de la Universidad de San Carlos, tanto de la Decanatura como del Bufete Popular.
- Se ha mantenido la demanda de los servicios que brinda la Radio Jurídica en Línea.
- Participación del Bufete Popular en la segunda fase del proyecto.

---

<sup>160</sup> Achim Engelhardt, Informe Final: Organización de Estados Americanos: evaluación de proyectos de seguridad pública, mayo de 2022 [Disponible en línea] [http://www.oas.org/es/saf/rendicion\\_cuentas/docs/informe-final\\_DSP-31-de-mayo.pdf](http://www.oas.org/es/saf/rendicion_cuentas/docs/informe-final_DSP-31-de-mayo.pdf)

**Proyecto**  
**Desarrollo de aplicación para dispositivos móviles**

**Institución**  
Instituto de la Defensa Pública Penal

## 1. Resumen

---

El Instituto de la Defensa Pública Penal implementó una aplicación denominada +Mujer para dispositivos móviles, la cual puede utilizarse sin necesidad de servicios de Internet y tiene como objetivo brindar información directa y asistencia básica a las mujeres víctimas de violencia en sus diferentes manifestaciones, orientar a la ciudadanía sobre los procedimientos a seguir en caso de presentarse una situación de violencia contra la mujer, y ofrecer un manual de atención y asistencia básica a las encargadas de las Oficinas Municipales de la Mujer y líderes del área rural en la orientación de víctimas. Esto permite facilitar el procedimiento que las víctimas deben seguir, al indicarles los documentos necesarios para su trámite y las instituciones o personas a las que deben abocarse, así como evitar la visita innecesaria a diversos lugares y el tener que hacer múltiples viajes por carecer de los documentos necesarios en el momento de la denuncia y durante los tramites subsecuentes.

## 2. Objetivos

---

- Fortalecer el trabajo del Instituto de la Defensa Pública Penal al extender el alcance de sus servicios a regiones más aisladas de Guatemala.
- Diseñar y desarrollar una aplicación para dispositivos móviles que sirva de herramienta a las mujeres víctimas de violencia para hacer valer sus derechos.
- Diseñar material informativo y divulgativo de atención a víctimas, así como de la aplicación +Mujer para distribuirlos a instituciones que brindan servicios a víctimas en Guatemala.

## 3. Resultados

---

- Diseño y puesta a disposición de los usuarios de la aplicación +Mujer.
- Elaboración y distribución de materiales de información y aprendizaje a instituciones que brindan servicios de atención a víctimas.

## 4. Sostenibilidad

---

- Transferencia al recientemente creado Instituto de la Víctima.

Proyecto  
Núcleo de atención legal y psicosocial a las víctimas

Dependencia o unidad:  
Unidad de Atención Especializada para la Mujer, Niñez y Adolescencia

## 1. Resumen

---

La Fiscalía General de la República fue una de las entidades seleccionadas con el Proyecto “Modelo de atención legal y psicosocial a las víctimas”, el cual tuvo como objetivo implementar un modelo de atención integral y especializado para víctimas en condiciones de vulnerabilidad, incluidas la niñez, adolescencia y mujeres víctimas de violencia, fortaleciendo el acceso a la justicia mediante apoyo inmediato a través de equipos multidisciplinarios. Los servicios proporcionados incluyeron asesoría jurídica, atención psicosocial, médica, derivación y/o coordinación con otras instituciones, así como la toma de la denuncia para iniciar la investigación penal, en caso de tratarse de un delito. Para ello, la FGR readecuó sus espacios físicos y capacitó a su personal para recibir a las víctimas de delitos. El personal de la Fiscalía evalúa en un mismo lugar si la persona necesita atención médica o psicológica previamente a la recepción de la denuncia. Se toma la denuncia en un lugar privado y confidencial, se explica el procedimiento a seguir, y se evalúa la necesidad de solicitar exámenes en el Instituto de Medicina Legal, así como de solicitar y coordinar medidas de protección. Posteriormente, se le informa a la víctima de sus derechos y de las etapas del proceso penal. En cuanto a la atención psicológica, se prioriza la atención a la niñez, adolescencia y a otras poblaciones vulnerables, a los cuales se ofrece seguimiento psicológico y apoyo en la elaboración de informes para las acciones ante la justicia.

## 2. Objetivos

---

- Implementar un modelo de atención especializada para víctimas en condiciones de vulnerabilidad, brindando servicios integrales que comprendan asesoría legal, atención psicosocial y médica, y generar las condiciones óptimas que eviten la victimización secundaria.
- Fortalecimiento de los servicios de atención a víctimas mediante la readecuación de espacios.

## 3. Resultados

---

- Creación de un protocolo, un manual y una “Ruta de Atención a Víctimas”, desarrollados con el objetivo de estandarizar los criterios y los pasos a seguir por parte del personal especializado responsable de la atención y el abordaje de la víctima, y de articular las medidas de asistencia.
- Creación de espacios adecuados de atención a víctimas mediante la instalación de una sala de atención psicológica para la niñez y adolescencia.
- Creación de dos salas de entrevistas para niñez y adolescencia, y para mujeres víctimas de violencia, respectivamente.
- Generación de un ambiente de confianza, privacidad y seguridad en las personas entrevistadas y las víctimas atendidas (niñez, adolescentes y mujeres).
- Del año 2017 hasta 2020, en la Oficina Fiscal de San Salvador, la Unidad de Atención Especializada para la Mujer, Niñez y Adolescencia atendió en el modelo de atención legal y



psicosocial a 10.125 víctimas: 837 en el 2017; 2.362 en el 2018; 4.151 en el 2019 y 2.775 en el 2020.<sup>161</sup>

#### 4. Otros resultados relevantes

---

- Ampliación del modelo de atención para toda la institución.
- La Unidad de Atención Especializada para la Mujer, Niñez y Adolescencia continuó abordando víctimas en el modelo de atención legal y psicosocial en el marco de la pandemia de Covid-19, al atender a 2.722 víctimas en el 2021 y a 4.118 víctimas en el 2022.

#### 5. Sostenibilidad

---

- El núcleo de atención a víctimas sigue funcionando en la sede de recepción de avisos y denuncias de la FGR. La FGR le ha dado el mantenimiento necesario a los bienes y equipos para la prestación de servicios. Asimismo, suscribió convenios con otras instituciones del Estado, como el Ministerio de Salud para contar con un médico/ginecólogo y enfermeras para la atención de las víctimas.
- Participación de la FGR en la segunda fase del proyecto.

---

<sup>161</sup> *Ibidem.*

## Proyecto

### Núcleo de atención a víctimas y familiares de víctimas de la violencia en el Centro de práctica jurídica y clínica psicológica de la UFG

Dependencia o unidad  
Centro de Práctica Jurídica y Clínica Psicológica

#### 1. Resumen

---

La Universidad Francisco Gavidia (UFG) fue una de las entidades seleccionadas con el Proyecto “Núcleos de atención a víctimas y familiares de víctimas de violencia en el Centro de Práctica Jurídica y Clínica Psicológica de la UFG”. El propósito de la idea innovadora de la UFG fue fortalecer el acceso a la justicia para víctimas y familiares de víctimas de violencia con enfoque de género. Para ello, la UFG creó un núcleo de atención a víctimas de la violencia y sus familiares que permite asesorar a las víctimas y familiares sobre sus derechos y ofrecerles atención jurídica y psicológica de manera integrada. Además, se implementó un servicio de chat en línea y una línea telefónica para facilitar el acceso a la justicia para las poblaciones que no residen en San Salvador.

#### 2. Objetivos

---

- Crear un núcleo de atención a víctimas y sus familiares con enfoque de género en el Centro de Práctica Jurídica y la Clínica Psicológica de la UFG para prestar asesoría e información, asistencia psicológica, derivación a otras entidades, acompañamiento en las instituciones y atención telefónica y por servicios web.

#### 3. Resultados

---

- Integración de un equipo de trabajo para la atención de víctimas y familiares dentro del Centro de Práctica Jurídica.
- Elaboración de un instructivo para el funcionamiento del núcleo de atención en el cual se detallan las funciones, alcances y límites del núcleo de atención, así como el monitoreo y evaluación de resultados.
- Creación de servicios de atención telefónica a víctimas y familiares de víctimas.
- Creación de un chat y servicios de atención virtuales. Se realizó la compra de equipo tecnológico para establecer de manera permanente el espacio virtual, se contrató un *software* especializado para la implementación del chat en línea de manera permanente, y se desarrolló una página web con redirección al Centro de Prácticas.
- Se capacitó al personal del Centro de Práctica Jurídica y de la Clínica Psicológica en el uso del núcleo virtual de atención a víctimas y familiares de víctimas de violencia. Esta capacitación se expandió para involucrar al personal del Centro de Práctica Jurídica y de la Clínica Psicológica en el uso de la línea telefónica de atención a víctimas y familiares de víctimas de violencia. Asimismo, se desarrollaron talleres de sensibilización en materia de género dirigidos a los involucrados en el proceso de brindar asistencia en la clínica Psicológica y asesoría y asistencia legal en el Centro de Práctica Jurídica.
- Entre 2017 y 2018, el Centro atendió a 411 personas (203 mujeres y 208 hombres), principalmente en el ámbito familiar y penal.

#### 4. Otros resultados relevantes

---

- El núcleo siguió prestando los servicios de atención a víctima y sus familiares durante la pandemia por COVID-19 por medio de chat y teléfono.
- La UFG creó un núcleo de atención a víctimas de la violencia y sus familiares con la finalidad de asesorar las víctimas y familiares sobre sus derechos, y ofrecerles atención jurídica y psicológica de manera integrada. Entre los servicios jurídicos que el Centro de Práctica ofrece, se brinda asesoría para trámites administrativos; trámites de seguros de vida y pensiones; atención a víctimas de violencia intrafamiliar y asesoría y acompañamiento sobre vulneración de derechos a la niñez y adolescencia. En cuanto a diligencias judiciales, se brinda servicios de representación para casos de violencia intrafamiliar, procesos abreviados de autorización para salida del país de menores, nombramiento de tutor, declaratoria judicial de unión no matrimonial, diligencias de aceptación de herencia, estado familiar subsidiario de defunción, estado familiar subsidiario de nacimiento, y rectificación de partidas de nacimiento, defunción y matrimonio.
- En la Clínica Psicológica de la Universidad se brinda asistencia psicológica, incluyendo la aplicación pruebas psicológicas, consejería, terapia individual, familiar, de pareja y/o grupal, y remisión de casos para otro tipo de atención.

#### 5. Sostenibilidad

---

- Los servicios se han mantenido en el Centro de Práctica Jurídica y Clínica Psicológica de la UFG.
- Participación de la UFG en la segunda fase del proyecto.

Proyecto  
Edición del Catálogo de Servicios Integrales de Atención a Víctimas

Dependencia y unidad  
Consultorio Jurídico Gratuito de la Facultad de Ciencias Jurídicas

## 1. Resumen

---

El Diagnóstico de Honduras en el Marco del Proyecto “Fortalecimiento del acceso a justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras y Guatemala” (2017), menciona la necesidad de mejorar las plataformas ya existentes para la prestación de asesoría, asistencia y acompañamiento jurídico a las personas pertenecientes a grupos en condición de vulnerabilidad.

La Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH), mediante el Consultorio Jurídico Gratuito de la Facultad de Ciencias Jurídicas, elaboró en el marco del proyecto un catálogo integral de atención a víctimas, el cual recopiló información de instituciones públicas, privadas y entidades no gubernamentales que brindan servicios de manera gratuita a los ciudadanos y ciudadanas hondureños. La elaboración del Catálogo permitió la difusión de las instituciones u organizaciones a las cuales las víctimas pueden acudir para denunciar o recibir asistencia gratuita especializada, fortaleciendo así el acceso a la justicia.

## 2. Objetivos

---

- Mejorar y ampliar los mecanismos de comunicación interinstitucional, para dar respuesta inmediata e idónea a los grupos en condiciones de vulnerabilidad que buscan el acceso a la justicia de forma gratuita.
- Actualizar los datos de las instituciones que conforman la I edición del Catálogo de Servicios Integrales de Atención a Víctimas.

## 3. Resultados

---

- Elaboración del catálogo integral de atención a víctimas, el cual se puede utilizar en forma física o virtual. Como resultado, la población tiene acceso a información sobre cada institución, incluido sobre el tipo de servicio que presta, la dirección, teléfonos, sitio web y el horario de atención.
- El catálogo permite que las víctimas puedan acudir a servicios especializados en diversos ámbitos, incluidos Derecho civil, de familia, penal, laboral y migratorio, entre otros.
- El Catálogo de Servicios Integrales de Atención a Víctimas, lanzado oficialmente el 4 de junio de 2018, tuvo hasta la fecha de cierre de la primera fase del proyecto 662 vistas.
- Del año 2018 al 2020, el Consultorio Jurídico Gratuito de la Facultad de Ciencias Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras brindó 39.800 asesorías legales: 14.861 en 2018, 16.531 en 2019 y 8.408 en 2020.<sup>162</sup>
- La capacitación brindada por el proyecto a la red de prestadores de servicios de atención a víctimas impactó positivamente en la calidad y especialización de los servicios de atención a víctimas.

---

<sup>162</sup> *Ibidem*.

#### 4. Sostenibilidad

---

- El Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) cuenta con un plan de sostenibilidad basado en recursos propios y eventuales cooperantes, además de las capacidades propias de la red de servicios de atención a víctimas.
- Participación de la UNAH en la segunda fase del proyecto.

## FASE II

A raíz de los logros alcanzados en la primera fase, y con base en la necesidad de ampliar y fortalecer los servicios de atención a víctimas, el DSP implementó el proyecto “Fortalecimiento de las Instituciones que brindan acceso a la justicia para las víctimas de delitos en El Salvador, Honduras, Guatemala y República Dominicana – Fase II”, con el apoyo y financiamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).

El proyecto permitió continuar apoyando las ideas innovadoras implementadas en Honduras, Guatemala y El Salvador con la finalidad de fortalecer y consolidar las redes de servicios de asistencia jurídica gratuita, al tiempo que propuso una extensión de la iniciativa para replicar los núcleos de atención a víctimas en República Dominicana.

En ese sentido, en esta segunda fase, los núcleos articulados fueron los siguientes:

### Guatemala

1. **Universidad de San Carlos de Guatemala**

**Dependencia y Unidad:** Facultad de Ciencias Jurídicas – Bufete Popular Central

**Núcleo de Atención:** [Salas de audiencias virtuales para el fortalecimiento al acceso a la justicia a mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia, familiares y personas en estado de vulnerabilidad.](#)

2. **Instituto para la Asistencia y Atención a Víctimas del Delito**

**Dependencia o Unidad:** Dirección de Servicios Victimológicos

**Núcleo de Atención:** [Directorio Nacional de Instituciones, Organizaciones No Gubernamentales y personas individuales que brindan servicios de atención a víctimas del delito.](#)

### El Salvador

3. **Fiscalía General de la República de El Salvador**

**Dependencia o Unidad:** Unidad Especializada de Delitos de Tráfico Ilegal y Trata de Personas

**Núcleo de Atención:** [Fortalecimiento de Núcleos de Atención a Víctimas.](#)

4. **Universidad Francisco Gavidia**

**Dependencia y Unidad:** Facultad de Ciencias Jurídicas - Centro de Práctica Jurídica

**Núcleo de Atención:** [Transformación digital en los servicios del núcleo de atención a víctimas y familiares de víctimas de violencia.](#)

### Honduras

5. **Universidad Nacional Autónoma de Honduras**

**Dependencia y Unidad:** Facultad de Ciencias Jurídicas – Consultorio Jurídico Gratuito

**Núcleo de Atención:** [Actualización /II Edición del Catálogo de Servicios Integrales de Atención a Víctimas.](#)

### República Dominicana

6. **Ministerio Público de la República Dominicana**

**Dependencia o Unidad:** Dirección General de Persecución, Servicio Nacional de Representación Legal de los Derechos de la Víctima (RELEVIC), Dirección Nacional contra la Violencia de Género, Dirección Nacional de Niños, Niñas y

Adolescentes, Departamento de Derechos Humanos y Departamento de Atención a Víctimas y la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos.

**Núcleo de Atención:**

**Fortalecimiento del acceso a los servicios de asistencia, protección y representación legal para víctimas de ilícitos penales en la República Dominicana.**

**7. Centro de Servicios Legales para la Mujer, Inc. (CENSEL) y Fundación CACTUS**

**Núcleo de Atención:**

**Fortalecimiento y ampliación de la red de promotoras/es comunitarias para la orientación jurídica a víctimas de delito y violencia**

El proyecto también contempló la realización de talleres de capacitación para fortalecer el conocimiento de los funcionarios de las entidades que ofrecen asistencia jurídica gratuita. Dichos talleres abordaron el marco internacional y regional del derecho de acceso a la justicia, los derechos y necesidades de las víctimas, la atención especializada a las víctimas, así como buenas prácticas en la atención y atención jurídica a víctimas, entre otros. Al final de esta capacitación, se aumentó la capacidad institucional de El Salvador, Honduras, Guatemala y República Dominicana para brindar servicios jurídicos a víctimas de delitos de manera estructurada y efectiva, de forma que sea posible tener un efecto directo en el fortalecimiento de las instituciones. Por último, la elaboración y difusión del presente Manual permitirá seguir fortaleciendo el acceso a la justicia y la asistencia en las instituciones que ofrecen asistencia jurídica gratuita a víctimas en los cuatro países beneficiarios.

## Proyecto

Salas de audiencias virtuales para el fortalecimiento al acceso a la justicia a mujeres, niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia, familiares y personas en estado de vulnerabilidad.

### Dependencia y unidad

Facultad de Ciencias Jurídicas – Bufete Popular Central

## 1. Resumen

---

Tras la pandemia de Covid-19, considerando los avances de la tecnología y ante las necesidades de los sectores más vulnerables de la sociedad guatemalteca, se mostró indispensable la implementación de servicios legales mediante herramientas tecnológicas más actualizadas, obligando a los órganos jurisdiccionales a implementar un sistema virtual de audiencias y notificaciones electrónicas.

El Bufete Popular de la USAC trabaja en la promoción de derechos y brinda asesoría y acompañamiento legal gratuito a mujeres y niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia. En este contexto, resultó fundamental acondicionar los servicios jurídicos que brinda el Bufete Popular con herramientas tecnológicas para facilitar el acceso a la justicia tanto en casos de familia, niñez y adolescencia como en el ámbito civil, laboral, administrativo y de violencia intrafamiliar. Este proyecto buscó abordar la problemática de la falta de acceso a servicios legales adecuados por parte de aquellos que enfrentan dificultades económicas o que radican fuera de la ciudad de Guatemala. La implementación de las salas de audiencia virtuales permite optimizar los recursos y lograr una mayor cobertura, brindando asistencia a un número más amplio de personas vulnerables. Además, garantizarán la confidencialidad y privacidad de los usuarios, asegurando un ambiente propicio para una comunicación abierta y la generación de confianza.

## 2. Objetivos

---

- Brindar asesoría jurídica gratuita remota a personas de escasos recursos económicos, con el objetivo de promover y proteger los derechos humanos, y facilitar el acceso a la justicia a través de una innovadora plataforma de salas de atención virtuales a las víctimas y sus familiares.
- Capacitar a estudiantes en el ámbito del sistema virtual de audiencias.

## 3. Resultados

---

- Diseño e implementación de dos salas de atención jurídica gratuita, empleando un sistema virtual que permitirá brindar servicios de asistencia legal a víctimas y sus familiares de manera segura, confidencial y altamente eficaz.
- Capacitación de funcionarios sobre el uso y manejo de las salas para audiencias virtuales y técnicas de asesoría de buenas prácticas de asesoría virtual.
- Divulgación de servicios legales, sociales y psicológicos por medio de las salas virtuales.



#### 4. Sostenibilidad

---

- Apoyo de diversas autoridades de la USAC, incluidas la Rectoría, Decanatura y el Bufete.
- Adecuada coordinación interinstitucional.
- Institucionalización de audiencias en línea, a nivel interno y externo del Bufete Popular.

### Proyecto

Directorio Nacional de instituciones, organizaciones no gubernamentales y personas individuales que brindan atención a víctimas del delito.

### Dependencia o Unidad

Dirección de Servicios Victimológicos

## 1. Resumen

---

El Instituto de la Víctima es la institución del Estado encargada de brindar asistencia y atención a las víctimas del delito a nivel nacional. Para tales efectos, el Instituto elaboró un mapeo de las instituciones que ofrecen servicios de atención a víctimas en Guatemala y, como resultado, elaboró un Directorio Nacional que engloba instituciones, organizaciones no gubernamentales y personas individuales dedicadas a brindar asistencia a las víctimas del delito. El desarrollo de este Directorio surge como respuesta a una solicitud formal por parte del gobierno guatemalteco, en virtud del artículo 9, inciso K del Decreto 21-2016, el cual establece la obligación de mantener un registro de las organizaciones no gubernamentales especializadas en atención integral a víctimas del delito.

Este proceso de registro implicó un minucioso mapeo a nivel nacional, a partir del cual se identificó a las instituciones y organizaciones no gubernamentales con o sin personería jurídica, que brindan activamente atención a víctimas del delito. Se puso especial énfasis en recopilar información sobre el tipo de atención que ofrecen, el perfil de la población a la que se dirigen, los horarios de atención y otros detalles relevantes para una adecuada derivación y coordinación de servicios.

La creación de este Directorio Nacional representa un valioso instrumento para fortalecer la red de atención a víctimas en Guatemala. Al contar con un Directorio nacional confiable, completo y actualizado, se facilita el acceso a los servicios disponibles y se optimiza la coordinación entre las diversas entidades involucradas en la asistencia a las víctimas.

## 2. Objetivos

---

- Fortalecer las herramientas de atención a víctimas del delito, mediante la elaboración de un directorio de las redes de derivación de todas las instituciones públicas y no gubernamentales que permita de manera oportuna y adecuada la derivación de las víctimas para su atención.
- Desarrollar 2 talleres de formación y aprendizaje en las temáticas de tratamiento de víctimas para funcionarios del Instituto de la Víctima.

## 3. Resultados

---

- Centralización y actualización del Directorio Nacional de derivación de las Víctimas a nivel nacional.
- El Directorio Nacional cuenta con información de un total de 3.569 instituciones, de las cuales 3.315 son instituciones gubernamentales y 254 son organizaciones no gubernamentales. Se acordó realizar un muestreo priorizando los departamentos con mayor presencia territorial

institucional en Guatemala. Como resultado, se obtuvieron 593 validaciones, que incluyen 141 fichas validadas en terreno, 415 validaciones realizadas por vía telefónica y 37 validaciones a través del formato web. Estos datos muestran el esfuerzo realizado para recopilar información precisa y representativa dentro del marco temporal establecido.

- Implementación de dos talleres de formación y aprendizaje para funcionarios del Instituto de la Víctima.

#### 4. Sostenibilidad

---

- La disposición de la Ley del Instituto de la Víctima respecto a la obligación de contar con un directorio de víctimas actualizado constituye un elemento que garantiza la sostenibilidad.
- El Directorio Nacional de Víctimas contará con actualizaciones bimestrales, manteniendo de esta manera su vigencia de forma permanente.
- Existencia de una óptima coordinación interinstitucional con instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales para actualizar y compartir la información del Directorio Nacional de Víctimas.
- Se espera contar con un Portal Web exclusivo para el Directorio Nacional de Víctimas. Este portal proporcionará información básica sobre las instituciones que brindan servicios integrales de atención, además de contar con campos específicos que incluyen mapas de presencia institucional y estadísticas relacionadas con la caracterización de las víctimas, calidad del servicio y recomendaciones de los usuarios. Este enfoque innovador del Portal Web mejoraría aún más el servicio brindado a las víctimas a nivel nacional, ofreciendo una experiencia más completa y personalizada.
- Como resultado y con miras a mantener la información del Directorio Nacional de Víctimas actualizados, se incluirán en el Portal campos específicos que permiten el registro de las instituciones y campos para la actualización de la información de las instituciones validadas. Esto asegura que el Directorio se mantenga vigente y actualizado constantemente, respondiendo a la necesidad de contar con información precisa y relevante.

Proyecto  
**Fortalecimiento de Núcleos de Atención a Víctimas**

Dependencia o Unidad  
Unidad Fiscal Especializada de Delitos de Tráfico Ilegal y Trata de Personas

## 1. Resumen

---

La Fiscalía General de la República de El Salvador presentó el “Proyecto fortalecimiento de núcleos de atención a víctimas”. El propósito del proyecto es fortalecer la atención para víctimas dentro de la Unidad Fiscal Especializada en Delitos de Tráfico Ilegal y Trata de Personas, con el fin de brindar atención de calidad y en condiciones adecuadas de privacidad, que permita garantizar a las víctimas el acceso a la verdad, justicia y reparación integral, impulsando su empoderamiento y minimizando la revictimización. Los servicios implementados comprenden la instalación de una sala de atención psicológica para víctimas de los delitos de tráfico ilícito y trata de personas, la cual permite brindar a las víctimas un proceso de atención multidisciplinario para ayudarles a reconocer su condición de víctima y brindarles apoyo en la restauración del daño, garantizando su privacidad, confidencialidad, dignidad y privacidad. Además, se adecuó una Sala de Atención para niñas, niños y adolescentes, al crear una ludoteca que permite abordar de manera adecuada sus necesidades específicas. La ludoteca, además de brindar un ambiente lúdico y agradable, también facilita el proceso de atención multidisciplinaria. Contar con entornos adaptados a las necesidades de las víctimas favorece la obtención una mayor disposición para participar en los procesos judiciales y de reparación.

## 2. Objetivos

---

- Fortalecer el modelo de atención de la Unidad Fiscal Especializada de Delitos de Tráfico Ilegal y Trata de Personas, brindando servicios integrales que comprendan atención psicológica, atención psicosocial, atención médica y asesoría legal, para generar las condiciones óptimas que garanticen una atención integral y eviten la victimización secundaria.
- Implementar el modelo de atención a víctimas basado en el “Modelo de Atención Legal y Psicosocial a las Víctimas” desarrollado en la primera fase de los Núcleos de Atención a Víctimas y Familiares de Víctimas.

## 3. Resultados

---

- Instalación, equipamiento y ambientación de una sala de atención psicológica para víctimas en las instalaciones de la Unidad especializada de delitos de Tráfico Ilegal y Trata de Personas.
- Readecuación, equipamiento y ambientación de una sala de atención para niñas, niños y adolescentes (ludoteca) en las instalaciones de la Unidad Especializada de Delitos de Tráfico Ilegal y Trata de Personas. Esta ludoteca fue adaptada a las necesidades y características de los niños, niñas y adolescentes, brindando un espacio seguro donde puedan expresarse de diferentes formas y recibir apoyo adecuado.
- 203 kits de higiene personal (48 para hombres y 158 para mujeres) para ser entregados a las víctimas de delitos de tráfico y trata de personas que se atenderán en las 2 salas de atención.

Estos kits tienen como objetivo brindar a las víctimas los elementos necesarios para su bienestar personal y contribuir a su dignidad y cuidado durante el proceso de atención.

- Institucionalización del modelo de ambientación y equipamiento de espacios identificados para la atención de víctimas y testigos de los delitos. Esto implica establecer un enfoque sistemático y sostenible en la creación de espacios adecuados y equipados para la atención integral de las víctimas, asegurando así la continuidad de los servicios y el respeto de sus derechos.

#### 4. Sostenibilidad

---

- La FGR ha adoptado, mejorado y fortalecido el “Modelo de Atención Legal y Psicosocial a las Víctimas” desarrollado en la primera fase de los Núcleos de Atención a Víctimas y Familiares de Víctimas.
- Se realizan gestiones de apoyo y alianzas con otros cooperantes.

## Proyecto

### Proyecto de transformación digital en los servicios del núcleo de atención a víctimas y familiares de víctimas de violencia en el Centro de Práctica Jurídica de la Universidad Francisco Gavidia

#### Dependencia y Unidad

Facultad de Ciencias Jurídicas - Centro de Práctica

## 1. Resumen

---

La Universidad Francisco Gavidia (UFG) de El Salvador presentó el “Proyecto de transformación digital en los servicios del núcleo de atención a víctimas y familiares de víctimas de violencia en el Centro de Práctica Jurídica de la Universidad Francisco Gavidia”.

El Centro de Práctica Jurídica es una instancia permanente de la Universidad Francisco Gavidia en la cual los estudiantes de Ciencias Jurídicas deben realizar sus prácticas profesionales a efectos de obtener la autorización para el ejercicio de la Abogacía, razón por la cual su funcionamiento es permanente. El propósito del proyecto es fortalecer los servicios de atención a las víctimas y sus familiares mediante la transformación digital del Núcleo de Atención a Víctimas y Familiares de Víctimas de Violencia en el Centro de Práctica Jurídica. Para ello, se establecieron dos sistemas para la mejora de los servicios de atención a víctimas a través de la tecnología. El primero fue la creación del Sistema Integrado de Atención Digital (SIAD), un sistema de ventanilla única de comunicación que permite la atención a los usuarios por medio de diversos canales digitales, como *Microsoft Teams*, *WhatsApp*, telefonía IP y correo electrónico. Esto permite consolidar y centralizar todas las interacciones de los usuarios en un solo sistema, simplificando así el proceso de atención y mejorando la eficiencia en la respuesta. El segundo sistema elaborado fue el Sistema de Seguimiento a las Prácticas Jurídicas (SIPAJU) desarrollado específicamente para la digitalización del registro, control y seguimiento de casos presenciales en el núcleo de atención jurídica gratuita. Este sistema permite a los funcionarios de la UFG realizar una gestión eficiente de los casos, asignándoles roles a los diferentes actores involucrados en el proceso de atención, tales como administradores del sistema, coordinadores, asesores, practicantes y secretarías.

## 2. Objetivos

---

- Continuar fortaleciendo las capacidades de los funcionarios de la UFG en prestar soporte jurídico gratuito a víctimas de delitos.

## 3. Resultados

---

- Creación de un *software* para la digitalización del registro, control y seguimiento de casos, el cual se denominó Sistema de Seguimiento a las Prácticas Jurídicas (SIPAJU). Dicho *software* permite el registro, control y seguimiento de casos de violencia, asignando roles de administrador del sistema, coordinador, asesor, practicantes y de secretaria. El SIPAJU permite generar estadísticas sobre las atenciones realizadas en el Núcleo de Atención a Víctimas y Familiares de Víctimas de Violencia.
- Implementación del Sistema Integrado de Atención Digital (SIAD), que ofrece una ventanilla única de comunicación para los usuarios que utilizan diferentes canales digitales como *Microsoft Teams*, *WhatsApp* y correo electrónico. Además, el SIAD permite el registro y

seguimiento de las consultas telefónicas, para las cuales se han instalado 5 líneas y aparatos telefónicos análogos con recursos de la UFG.

- Establecimiento de alianzas con organizaciones no gubernamentales y entidades estatales, incluyendo derivaciones de tribunales al Centro de Práctica, fortaleciendo así la red de apoyo y colaboración en la atención a las víctimas a través de los sistemas de la UFG.
- Articulación exitosa con el proyecto LibrES de USAID, generando sinergias y colaboración para fortalecer las acciones en el ámbito legal y la atención a las víctimas.

#### 4. Sostenibilidad

---

- Los servicios se ofrecen en el Centro de Práctica Jurídica y Clínica Psicológica de la UFG, el cual forma parte de la estructura de la Universidad, asegurando así la continuidad y disponibilidad de estos servicios en el largo plazo.
- Se realizan gestiones de apoyo y alianzas con otros cooperantes.

Proyecto

Actualización /II Edición del Catálogo de Servicios Integrales de Atención a Víctimas

Dependencia y Unidad

Consultorio Jurídico Gratuito de la Facultad de Ciencias Jurídicas

1. Resumen

---

Ante la importancia de mejorar constantemente las plataformas para la prestación de asesoría, asistencia y acompañamiento jurídico a las víctimas del delito, dentro de las lecciones aprendidas en la fase 1 destaca la importancia de mantener actualizado el Catálogo de Servicios Integrales de Atención a Víctimas elaborado. Por tal motivo, la segunda fase del proyecto se enfocó en la actualización y ampliación de la información ya recabada en la primera edición, fortaleciendo la atención y prestación de los servicios legales e integrales brindados por el Consultorio Jurídico Gratuito FCJ/UNAH a los ciudadanos y ciudadanas a través de su plataforma digital. La producción de la segunda edición de este proyecto incluyó nuevas instituciones u organizaciones, lo cual contribuirá al acercamiento y acceso de los servicios legales e integrales a la ciudadanía. El catálogo se encuentra albergado en la plataforma digital del Consultorio Jurídico Gratuito, en el Sistema de Consulta Legal Virtual, por lo que su acceso está disponible de manera digital para toda la ciudadanía, tanto en formato virtual como físico. Asimismo, se capacitó a operadores de la red.

2. Objetivos

---

- Mejorar y ampliar los mecanismos de comunicación interinstitucional, para dar respuesta inmediata e idónea a los grupos en condiciones de vulnerabilidad que buscan acceso a la justicia de forma gratuita.

3. Resultados

---

- Diagnóstico institucional con información detallada y valida sobre cada institución que forma parte del Catálogo de Servicios Integrales de Atención a Víctimas.
- Mapeo y matriz de competencias del Catálogo de Servicios Integrales de Atención a Víctimas para identificar y evaluar las competencias y habilidades necesarias para la prestación de servicios integrales de atención a las víctimas.
- Módulo virtual del Catálogo de Servicios Integrales de Atención a Víctimas actualizado y funcionalidad mejorada.
- Código QR implementado como parte de las mejoras realizadas en el catálogo. Este código QR proporciona un acceso rápido y directo al catálogo de servicios integrales de atención a víctimas.
- Características de tawk.to incorporadas, incluyendo funciones de vídeo, voz y compartir pantalla, lo cual permite mejorar la interacción y comunicación entre los usuarios del catálogo y el personal del Consultorio Jurídico Gratuito.

4. Otra información relevante

---



- El sistema de atención presencial y virtual que tiene el Consultorio Jurídico Gratuito incrementó el espectro de la población meta, tanto a nivel nacional como de usuarios que se encuentran en el extranjero.
- Con la actualización del catálogo, se logró un instrumento de uso cotidiano de servidores de atención a víctimas a nivel nacional, el mismo se encuentra disponible en línea. En esta segunda etapa de capacitación a los usuarios sobre esta importante herramienta.

## 5. Sostenibilidad

---

- Los servicios se ofrecen en el Consultorio Jurídico Gratuito de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, el cual brinda servicios legales integrales gratuitos desde 1963.

## Proyecto

### Fortalecimiento del acceso a los servicios de asistencia, protección y representación legal para víctimas de ilícitos penales en la República Dominicana.

#### Dependencia y Unidad

Dirección General de Persecución, Servicio Nacional de Representación Legal de los Derechos de la Víctima (RELEVIC), Dirección Nacional contra la Violencia de Género, Dirección Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes, Departamento de Derechos Humanos y Departamento de Atención a Víctimas y la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos.

## 1. Resumen

---

Durante el desarrollo del proyecto en la República Dominicana se llevó a cabo el Concurso de Ideas Innovadoras para la Promoción de Núcleos de Atención a Víctimas. El Ministerio Público de la República Dominicana presentó la propuesta “Fortalecimiento del acceso a los servicios de asistencia, protección y representación legal para víctimas de ilícitos penales en la República Dominicana”, la cual fue seleccionada para su implementación. El proyecto fue formulado por la Dirección General de Persecución, el Servicio Nacional de Representación Legal de los Derechos de la Víctima (Relevic), la Dirección Nacional contra la Violencia de Género, la Dirección Nacional de Niños, Niñas, Adolescentes, el Departamento de Derechos Humanos, el Departamento de Atención a Víctimas y la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos.

El propósito del proyecto es acercar a las víctimas del delito a los servicios que brindan atención, protección y representación mediante la implementación de canales digitales que tomen en consideración sus necesidades especiales y les presenten la ruta de actuación disponible.

El proyecto permitió fortalecer el acceso a la justicia para víctimas a partir de la simplificación de los trámites esenciales para el acceso a los servicios de asistencia, protección y representación legal. Asimismo, permitió mejorar la interacción e intercambio de información entre las distintas entidades que prestan servicios de asistencia, protección y representación legal en el Ministerio Público, así como establecer lazos con otras instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales para el fortalecimiento progresivo de la plataforma.

## 2. Objetivos

---

- Fortalecer el acceso a los servicios de asistencia, protección y representación para las víctimas de delitos.
- Implementar una plataforma tecnológica que provea información precisa y oportuna sobre las dependencias del Ministerio Público competentes en cada caso.
- Elevar el nivel de eficiencia para el registro de los casos, orientación y referimiento a las víctimas.

## 3. Resultados

---

- Diseño, implementación y difusión de la Ruta Crítica de Atención, la cual establece los pasos y procedimientos necesarios para brindar una respuesta eficiente y coordinada a las víctimas del delito. Esta ruta fue adoptada institucionalmente, asegurando que todas las partes

involucradas del Ministerio estén al tanto de los protocolos a seguir y promoviendo una respuesta rápida y efectiva.

- Actualización de los protocolos de los departamentos involucrados, en particular de la Dirección General de Persecución, el Servicio Nacional de Representación Legal de los Derechos de la Víctima (Relevic), la Dirección Nacional contra la Violencia de Género, la Dirección Nacional de Niños, Niñas y Adolescentes, el Departamento de Derechos Humanos, el Departamento de Atención a Víctimas y la Unidad de Protección a Víctimas y Testigos.
- Implementación del sistema digital para el registro, orientación y referencia de los usuarios. El portal digital puesto en marcha permite a los usuarios registrar sus casos y obtener orientación y referencias a los servicios competentes. Este sistema ha sido implementado y publicado, brindando un canal eficiente y accesible para que las víctimas accedan a los recursos y servicios disponibles.
- Capacitación del personal de servicio al usuario en el uso y funcionamiento de la nueva herramienta Web-virtual, lo cual garantiza que el personal esté preparado para ofrecer asistencia efectiva y responder adecuadamente a las necesidades de las víctimas que utilicen esta plataforma.
- Elaboración del protocolo de Atención a los Usuarios. Este protocolo establece las pautas y directrices para brindar un servicio de calidad y atención integral. Ha sido elaborado y ampliamente difundido, asegurando que los usuarios reciban una atención respetuosa, sensible y eficiente durante todo el proceso de apoyo y representación legal.

#### 4. Sostenibilidad

---

- La herramienta queda incorporada a la plataforma tecnológica existente del Ministerio Público, con la finalidad de poder garantizar a largo plazo su sostenibilidad.

NÚCLEO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DESARROLLADO POR LA  
**FUNDACIÓN CACTUS Y EL CENTRO DE SERVICIOS LEGALES  
PARA LA MUJER Y FUNDACIÓN CACTUS**

REPÚBLICA DOMINICANA

Proyecto

**Fortalecimiento y ampliación de la red de promotoras/es legales para la atención a personas  
víctimas de delitos de violencia**

Instituciones

Fundación Cactus y el Centro de Servicios Legales para la Mujer, Inc. (CENSEL)

## 1. Resumen

---

Durante el desarrollo del proyecto en la República Dominicana, se llevó a cabo el Concurso de Ideas Innovadoras para la Promoción de Núcleos de Atención a Víctimas. La Fundación Cactus y el Centro de Servicios Legales para la Mujer, Inc. (CENSEL) presentaron el proyecto “Fortalecimiento y ampliación de la red de promotoras/es legales para la atención a personas víctimas de delito de violencia”.

El objetivo del proyecto es la ampliación y el fortalecimiento de la red de promotoras/es legales comunitarias para la orientación jurídica a víctimas de delitos y violencia, incluido mediante el fortalecimiento de las capacidades para la detección y el seguimiento de casos de vulneración de derechos en los municipios Norte y Este de la provincia Santo Domingo. La reactivación de la red de promotoras/es legales ha permitido aumentar el alcance y la cobertura de los servicios de asistencia y orientación legal, al llegar a un mayor número de víctimas en diferentes localidades.

La ampliación de la Red de promotoras/es legales comunitarias impacta los sectores de Sabana Pedida, La Victoria, Villa Mella, Mendoza y Los Tres Brazos, a través de los siguientes servicios:

- Acceso a cinco consultorios jurídicos populares para facilitar el acceso a la justicia y promover una mayor interacción en los sectores de Sabana Pedida, La Victoria, Villa Mella, Mendoza y Los Tres Brazos.
- Orientación, asesoría y asistencia jurídica especializada a las personas víctimas de violencia y sus familiares.
- Atención psicológica a las personas víctimas de violencia y sus familiares.
- Medios digitales para coordinación de la Red de Promotores para la orientación y asistencia a las víctimas.
- Información, orientación y capacitación sobre los derechos y las garantías con las que cuentan las víctimas de violencia y sus familiares.

## 2. Objetivos

---

- Elevar el nivel de acceso a la justicia para las víctimas de la violencia y el delito y sus familiares, mediante la ampliación y el fortalecimiento de la red de promotoras/es legales comunitarias para la orientación jurídica a víctimas de delitos y violencia.
- Elevar las capacidades para la detección y el seguimiento de casos de vulneración de derechos en los municipios Norte y Este de la provincia Santo Domingo.

### 3. Resultados

---

- Establecimiento de cinco consultorios jurídicos populares para facilitar el acceso a la justicia a víctimas y fomentar una mayor interacción en los sectores de Sabana Pedida, La Victoria, Villa Mella, Mendoza y Los Tres Brazos. Se trata de espacios físicos en donde las víctimas reciben atención jurídica personalizada y de calidad. Los consultorios facilitan el acceso a la justicia y brindan un entorno seguro para que las víctimas puedan compartir sus experiencias y recibir el apoyo necesario.
- Identificación y capacitación de 52 promotoras/es legales comunitarios pertenecientes a la Red.
- Mediante los cinco consultorios jurídicos, se brindó asistencia a un total de 107 usuarias que solicitaron atención jurídica gratuita. Estas usuarias recibieron asesoramiento legal, referenciación y acompañamiento en sus casos, lo que les permitió tomar decisiones informadas.
- Elaboración de la Guía de Capacitación Comunitaria “Un viaje por la dignidad de la mujer”, que sirve como recurso continuo para futuros líderes comunitarios. Esta guía proporciona herramientas y conocimientos necesarios para fortalecer la labor de los promotores legales y garantizar la sostenibilidad de las acciones emprendidas. La guía será utilizada por CENSEL y CACTUS como una herramienta de capacitación para futuras promotoras y promotores comunitarios.
- Habilitación de medios digitales a través de la red de promotoras legales para coordinar labores de orientación y asistencia, incluidas mensajería instantánea y comunicación por correo electrónico. Estos medios digitales brindan un canal adicional para que la red de promotores continúe ofreciendo los servicios de atención lo cual ha permitido llegar a un público más amplio.
- Fomento de alianzas entre juntas de vecinos, iglesias, los ayuntamientos y organizaciones no gubernamentales.

### 4. Sostenibilidad

---

- Los servicios de la red de promotoras/es legales se insertarán en las Mesas interinstitucionales sobre género que existen en los municipios y, a través de estos espacios, se impulsarán acciones para continuar contribuyendo con la prevención, sensibilización y orientación en las comunidades.
- La red cuenta, además, con liderazgo en las comunidades, con buen nivel de conocimientos sobre los temas y con un alto compromiso del voluntariado que la hace sostenible.



OEA DSP



Cooperación  
Española

# CONCLUSIONES

# CONCLUSIONES

Los servicios formales e informales de asistencia jurídica gratuita en Guatemala, El Salvador, Honduras y República Dominicana permiten fortalecer el derecho de acceso a la justicia para víctimas del delito. Es esencial que integren la diversidad de servicios que prestan tanto las instituciones de gobierno, sociedad civil, y organizaciones no gubernamentales. Asimismo, vale la pena considerar la elaboración de protocolos, directorios y sistemas de referencia y contra referencia comunes.

El objetivo de la asistencia jurídica es prestar servicios profesionales, no sólo en este campo, sino que se aprecia la extensión a áreas como la psicología, trabajo social, reinserción social, y reparación de daños, entre otras.

Las materias de atención se han ampliado, de la rama penal, a otras como familiar, civil, administrativo y laboral, entre otras.

La cobertura geográfica de estos servicios, si bien aún es limitada, se ha ido extendiendo gradualmente a regiones más amplias en los Estados beneficiarios, gracias al uso de nuevas tecnologías.

La atención en materias como la violencia intrafamiliar, la trata de personas, el tráfico ilícito de migrantes y las víctimas de delitos relacionados con el crimen organizado, entre otros, requieren de profesionales e instrumentos de atención especializados, así como de un plan de capacitación continua.

La generación de datos cuantitativos como cualitativos se constituye como un valor agregado de los consultorios jurídicos gratuitos para hacer análisis de contexto, origen y consecuencia de las necesidades y derechos de las víctimas y la necesidad de mejores respuestas de parte de los Estados miembros al fenómeno de la violencia, inseguridad y efectos del crimen organizado en la región.

Se requiere seguir haciendo esfuerzos para estudiar los diferentes contextos en los que se produce la violencia.



OEA DSP



Cooperación  
Española