



**Asociación Ibero Americana  
de Ministerios Públicos**



**ILANUD**  
Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas  
para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente

**RED DE JUSTICIA PENAL JUVENIL Y JUSTICIA RESTAURATIVA DE LA AIAMP  
con la asistencia técnica del ILANUD**

**"RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS:  
APLICACIÓN DE LAS REGLAS COMUNES IBEROAMERICANAS  
Y OTROS INSTRUMENTOS DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA DE LA AIAMP"**

**Informe Técnico Regional**

Mayo, 2025



**Asociación Ibero Americana  
de Ministerios Públicos**



**ILANUD**  
Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas  
para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente

Con la participación de los Ministerios Públicos de:

Andorra  
Argentina  
Chile  
Colombia  
Costa Rica  
Ecuador  
El Salvador  
España  
México  
Panamá  
Paraguay  
Perú

**Coordinadoras del Informe:**

**Alejandra Mera González-Ballesteros**  
Coordinadora de la Red de Justicia Penal Juvenil y Justicia Restaurativa de la AIAMP

**Adriana Lander Osío**  
Coordinadora del Área Sistemas de Justicia y Acceso a la Justicia del ILANUD

## ÍNDICE

### I. PRESENTACIÓN

Alejandra Mera González-Ballesteros, Coordinadora de la Red de Justicia Penal Juvenil y Justicia Restaurativa de la AIAMP ..... pág. 4

### II. INTRODUCCIÓN METODOLÓGICA

Adriana Lander Osío, Coordinadora del Área Sistemas de Justicia y Acceso a la Justicia del ILANUD ..... pág. 8

### III. CONTENIDO DEL INFORME

**Capítulo 1. POLÍTICAS INSTITUCIONALES CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN Y TRATO DE LAS VÍCTIMAS.** Alejandra Mera González-Ballesteros ..... pág. 12

**Capítulo 2. ATENCIÓN DE VÍCTIMAS EN EL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL JUVENIL**  
Adriana Lander Osío ..... pág. 20

**Capítulo 3. JUSTICIA RESTAURATIVA Y VÍCTIMAS**  
Alejandra Mera González-Ballesteros y Adriana Lander Osío ..... pág. 29

### IV. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Alejandra Mera González-Ballesteros y Adriana Lander Osío ..... pág. 46

### V. ANEXO: SISTEMATIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS EN TABLAS

Adriana Lander Osío..... pág. 51

## I.PRESENTACIÓN

**Alejandra Mera González-Ballesteros**

La Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos (AIAMP) fue fundada en Brasil el año 1954. En la actualidad reúne a los Ministerios Públicos de 22 países provenientes de Sudamérica, Centro América, El Caribe, Norte América (México) y Europa (España, Portugal y Andorra). Dentro de sus principales objetivos se encuentran el promover acciones para estrechar los vínculos de cooperación y enriquecimiento profesional recíprocos entre los Ministerios Públicos miembros, como también promover el establecimiento de estrategias comunes para enfrentar los problemas fundamentales concernientes a la institución, especialmente referidos a crimen organizado (narcotráfico, terrorismo y trata de personas) y tratamiento de víctimas y testigos, y facilitar los vínculos y la comunicación con los Ministerios Públicos que no forman parte de la Asociación, con el objetivo de contribuir a su fortalecimiento institucional.

El trabajo práctico de la Asociación se realiza a través de múltiples Redes Permanentes y Grupos de Trabajo. Una de ellas, es la Red de Justicia Penal Juvenil y Justicia Restaurativa, la que funciona desde el año 2022 y tiene sus raíces en el Grupo de Trabajo de Justicia Juvenil Restaurativa, que funcionó desde el año 2016, siempre con la Asistencia Técnica de ILANUD y fue conformado por los Ministerios Públicos de Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, España, Guatemala, México, Panamá y Paraguay.

Con el fin de ampliar el ámbito de su trabajo y hacerlo de una forma más permanente, durante la XXIX Asamblea General Ordinaria de la AIAMP, llevada adelante los días 28 y 29 de julio de 2022 en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, se aprobó la creación de la Red de Justicia Penal Juvenil y Justicia Restaurativa, bajo la Coordinación del Ministerio Público de Chile. En la actualidad, conforman la Red los Ministerios Públicos de Andorra, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Uruguay y Venezuela.

Desde sus inicios, el Grupo de Trabajo y luego la Red, se han centrado en el análisis de la justicia juvenil, la relación de los/as adolescentes con el derecho penal, la implementación de estándares de persecución penal debidamente especializada. Así, se ha buscado sensibilizar a los/as operadores/as de los Ministerios Públicos de Iberoamérica sobre la relevancia de la implementación de mecanismos de justicia juvenil restaurativa en las diversas fases del proceso penal, generar prácticas comunes y constituir al Ministerio Público en un referente en materia de justicia penal juvenil especializada, desde un enfoque restaurativo.

Como resultado de lo anterior, la Asamblea General, a propuesta del Grupo en su oportunidad, aprobó el año 2018 el “Decálogo de los Fiscales Iberoamericanos sobre Justicia Juvenil Restaurativa”. Posteriormente, el año 2022 fue aprobado por la XXXI Asamblea General el “Modelo de Protocolo para la práctica de la Justicia Juvenil Restaurativa en los Ministerios Públicos de la

AIAMP” y finalmente, en el año 2024, se suscribieron durante la XXXII Asamblea General realizada en la ciudad de Santiago en febrero de 2024, las “Reglas comunes iberoamericanas sobre justicia penal juvenil restaurativa”.

Todos estos instrumentos han sido fruto del trabajo colaborativo de los diversos Ministerios Públicos que conforman la AIAMP y buscan materializar, desde la perspectiva de la persecución penal, derechos contenidos en diversos instrumentos internacionales relacionados con la implementación de una justicia penal juvenil debidamente especializada.

Las Reglas comunes iberoamericanas, por su parte, representan un esfuerzo conjunto de las principales asociaciones relacionadas con los sistemas de justicia de la región, esto es la Cumbre Judicial Iberoamericana (CJI), la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas (AIDEP), la Conferencia de Ministros de Justicia de los países Iberoamericanos (COMJIB), el Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente (ILANUD) y la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos (AIAMP), en orden establecer lineamientos comunes que operen como guía para la elaboración de políticas públicas de responsabilidad penal juvenil, enfocadas a aumentar la aplicación de mecanismos sustitutivos o complementarios a la judicialización, teniendo como marco general el modelo de justicia restaurativa.

En particular, el presente Informe centra su atención en los estándares relacionados con la satisfacción de los derechos de las víctimas en el contexto de la justicia penal juvenil, contenidos en los instrumentos de la AIAMP anteriormente mencionados, ofreciendo un diagnóstico sobre el avance en la inclusión de medidas orientadas al reconocimiento de estos derechos, como primer paso a fin de identificar las mejores prácticas, contribuir a replicarlas en todos los ministerios públicos que forman parte de la AIAMP, e impulsar posteriormente las acciones necesarias para lograr su concreción efectiva.

La inclusión de estándares relacionados con el reconocimiento de los derechos de las víctimas en el ejercicio de la persecución penal obedece, por una parte, a la necesidad de reconocer el rol que tienen en el conflicto que subyace al delito, como también, a su derecho a la reparación y la satisfacción de sus necesidades de justicia. Es en este entendido que los instrumentos suscritos por la AIAMP han ido materializando progresivamente lineamientos que se orientan a hacer efectivos tales derechos. Específicamente, estos instrumentos reconocen en el enfoque restaurativo una oportunidad especialmente adecuada para lograr la satisfacción de tales derechos, en el entendido de que la justicia restaurativa ubica a los intereses de las partes, tanto personas víctimas como imputadas, y en su caso la comunidad, en el centro del proceso, otorgándoles la posibilidad de participar activa y directamente en la solución del conflicto y en la definición del contenido de la reparación.

Así, el Decálogo de los Fiscales Iberoamericanos sobre Justicia Juvenil Restaurativa, al referirse a las políticas públicas relacionadas a la justicia penal juvenil restaurativa, señala en el primer numeral que debe considerarse en su formulación y aplicación el enfoque diferencial y la perspectiva de

género para asegurar el acceso a la justicia, como asimismo, que debe tenerse siempre presente la conveniencia de adoptar decisiones equilibradas, que consideren tanto las circunstancias relativas a los hechos y las personas que están en conflicto con la ley penal, como igualmente “los intereses de las víctimas y la sociedad en general, la que ha sido injustificadamente afectada”.

Por su parte, el segundo numeral llama a fomentar y resignificar a la persona NNA en conflicto con la ley penal en su comunidad y de las víctimas en su entorno familiar y social, cuando se refiere a la formación, gestión y divulgación del conocimiento relacionado con la justicia juvenil restaurativa.

Asimismo, el Decálogo hace una serie de recomendaciones en relación implementar mecanismos de desjudicialización, formas de término tempranas dentro del proceso y salidas alternativas y restaurativas, las que contemplan tanto la participación de las víctimas, como la reparación directa o indirecta del daño sufrido.

Ahora bien, las Reglas Comunes Iberoamericanas sobre justicia penal juvenil restaurativa amplían el reconocimiento del enfoque y prácticas restaurativas en los sistemas de justicia penal juvenil, como también avanzan en la sistematización de estándares relacionados a los derechos de las personas víctimas, abordando en un apartado específico el “Reconocimiento de los derechos y necesidades de las personas o grupos de víctimas de actos infraccionales” (Regla 11). De este modo, en primer lugar, establece que deberá promoverse en el contexto de la justicia penal juvenil, el reconocimiento de los derechos de las personas víctimas establecidas en instrumentos de derechos humanos, considerando especialmente situaciones de vulnerabilidad en que puedan encontrarse. En segundo lugar, se refiere a la necesidad de que sean debidamente informadas acerca de sus derechos, especialmente a la referida a las alternativas restaurativas disponibles. Asimismo, reafirma que la participación de las personas víctimas en este tipo de procesos siempre debe ser voluntaria. Finalmente, se refiere al derecho a la reparación, ya sea material, simbólica o integral, así como a la restauración y la conciliación.

El Modelo de Protocolo para la práctica de la Justicia Juvenil Restaurativa en los Ministerios Públicos de la AIAMP, por su parte, ofrece guías para la implementación de diversos de los derechos contenidos en los instrumentos referidos con anterioridad.

El presente Informe revisa el estado de avance que muestran en relación al reconocimiento de estos estándares, 12 Ministerios Públicos integrantes de la AIAMP. Si se comparte que la implementación efectiva de los mismos no solo garantiza la protección de los derechos de las víctimas, sino que también fortalece la confianza en el sistema de justicia juvenil, profundizando un enfoque de justicia procedimental, esperamos que los resultados que arroja contribuyan a detectar brechas y fortalezas, para posteriormente profundizar su reconocimiento, contribuyendo así a mejorar la experiencia de justicia de los y las intervinientes en los procesos de justicia penal juvenil que se desarrollan en la región.

Finalizo estas palabras agradeciendo a todos los Ministerios Públicos que respondieron la encuesta, permitiendo llevar adelante la recopilación de la información, a los y las expertos y expertas que

intervinieron con sus opiniones durante el desarrollo del trabajo y al Instituto Latinoamericano de las Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente (ILANUD), a través de su Director Douglas Durán y de la Coordinadora del Informe, Adriana Lander Osío, por su permanente y valiosa asistencia técnica.

## II. INTRODUCCIÓN METODOLÓGICA

Adriana Lander Osío

El informe técnico regional sobre el "Reconocimiento de los Derechos de las Víctimas: Aplicación de las Reglas Comunes Iberoamericanas y otros Instrumentos de Justicia Juvenil Restaurativa de la AIAMP", tiene como objetivo principal dar cuenta de cómo los Ministerios Públicos de Iberoamérica cumplen con los estándares de derechos de las víctimas establecidos en las "Reglas Comunes Iberoamericanas sobre Justicia Juvenil Restaurativa"<sup>1</sup> ("Reglas"), el "Decálogo de los Fiscales Iberoamericanos sobre Justicia Juvenil Restaurativa"<sup>2</sup> ("Decálogo") y el "Protocolo de Justicia Juvenil Restaurativa"<sup>3</sup> ("Protocolo").

Estos estándares, producto de procesos de elaboración conjunta por parte de los miembros de la AIAMP, están alineados con los instrumentos internacionales y regionales de protección de los derechos humanos y han sido aprobados en las Asambleas Plenarias de la Asociación. En resumen, se trata de lineamientos con los que se han comprometido las y los Fiscales y Procuradores Generales de Iberoamérica.

Es relevante considerar que la implementación efectiva de estos estándares no solo garantiza la protección de los derechos de las víctimas, sino que también fortalece la confianza en el sistema de justicia juvenil. Por ejemplo, la existencia de evaluaciones de satisfacción de las víctimas proporciona información valiosa sobre la efectividad de los procedimientos.

En el número 2 del apartado IV de las "Reglas", referido a las personas destinatarias y beneficiarias de las mismas, se establece expresamente que las víctimas directas o indirectas, así como las personas afectadas por los actos infraccionales cometidos por niños, niñas y adolescentes, sus referentes afectivos y todos los miembros de la comunidad que participan en los procedimientos de justicia juvenil restaurativa son beneficiarios del instrumento.

En relación con lo anterior, las consultas realizadas a través del cuestionario diseñado para recolectar la información base de este informe técnico, están relacionadas con los cuatro temas que se establecen en el número 11 de las "Reglas", relativos al "Reconocimiento de los derechos y necesidades de las personas o grupos de víctimas de actos infraccionales", esto es: i) el reconocimiento de los derechos y garantías de las personas víctimas; ii) el derecho a la información;

---

<sup>1</sup> Las "Reglas" fueron elaboradas a través de un proceso en el que participaron las principales redes de justicia de la región (Cumbre Judicial Iberoamericana, AIAMP, COMJIB, y AIDEF), además de ILANUD, durante los años 2022 y 2023, siendo aprobadas en la XXXI Asamblea General Ordinaria de la AIAMP, que se llevó adelante en Santiago de Chile, en febrero de 2024.

<sup>2</sup> Aprobado en la XXVI Asamblea General Ordinaria de la AIAMP, celebrada en Ciudad de México, en septiembre de 2018.

<sup>3</sup> Aprobado en la XXIX Asamblea General Ordinaria de la AIAMP, llevada adelante en Cartagena de Indias, Colombia, en julio de 2022.

iii) el derecho a la participación de las personas víctimas en procesos alternativos; y, iv) el derecho a la reparación.

En este entendido, y considerando que uno de los objetivos de la Red de Justicia Penal Juvenil y Justicia Restaurativa de la AIAMP (la “Red”) consiste en promover la implementación de nuevas acciones relacionadas con los temas mencionados anteriormente, este informe técnico busca proporcionar un panorama general sobre el estado de aplicación de los estándares mencionados en relación con los derechos de las víctimas. Para ello, se diseñó un sistema de relevamiento de información basado en un modelo exploratorio descriptivo, predominantemente cualitativo, aunque también se intentó cuantificar parte de la información recabada.

Al igual que en los cuatro anteriores informes de seguimiento del cumplimiento de estándares sobre acceso a la justicia desarrollados conjuntamente por la AIAMP y el Instituto Latinoamericano de Naciones Unidas para la Prevención del Delito y el Tratamiento del Delincuente (ILANUD)<sup>4</sup>, los resultados de este informe técnico se basan exclusivamente en los datos e información proporcionados por los Ministerios Públicos que participaron en la consulta, de forma que estos datos no han sido cotejados con otras fuentes disponibles, por lo que la información contenida en este informe constituye una especie de autoevaluación realizada por los Ministerios Públicos de la región, que el ILANUD acompaña técnicamente.

Asimismo, aunque existe una amplia normativa y estándares internacionales sobre los derechos de las personas víctimas en los procesos penales juveniles, tanto en el ámbito del Sistema de Naciones Unidas<sup>5</sup>, como en el ámbito regional de protección de los derechos humanos, este documento se

---

<sup>4</sup> 1. AIAMP; ILANUD (2012) *Informe Final sobre el Estado de Cumplimiento de las Guías de Santiago*. Visible en: <http://www.aiamp.info/index.php/comite-ejecutivo/documentos/informes/informe-final-guias-de-santiago-2012>.

2. ILANUD; AIAMP (2015). *Informe sobre Acceso a la Justicia, Víctimas y Vulnerabilidad* (informe inédito aprobado la Asamblea Plenaria de la AIAMP en 2015). 3. ILANUD; AIAMP (2017). *Informe sobre la Aplicación de Prácticas Restaurativas por parte de los miembros de la AIAMP* (informe inédito aprobado por la Asamblea Plenaria de la AIAMP en 2017). 4. AIAMP; ILANUD (2020). *Mediación Penal Juvenil y Acuerdos Restaurativos*. Visible en: [www.aiamp.info](http://www.aiamp.info)

<sup>5</sup> El ILANUD es un organismo técnico regional que forma parte del Sistema de Naciones Unidas y que tiene su sede en Costa Rica, que promueve - desde hace 50 años-, los estándares de la Organización de Naciones Unidas en el ámbito de la prevención del delito y la justicia penal, en particular, los acuerdos obtenidos en los Congresos Mundiales de Justicia Penal que se realizan cada cinco años, siendo el más reciente, el de Japón en 2021, que resultó en la “Declaración de Kyoto” y, las recomendaciones que anualmente realiza la Comisión de Prevención del Delito y Justicia Penal de las Naciones Unidas, entre otros. Como parte de su misión, desde sus inicios el ILANUD ha presentado el panorama de la violencia y el delito en la región, basado en variables que actualmente son consideradas indicadores globales para medir el objetivo 16 sobre “paz, justicia e instituciones sólidas” de la “Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible” de la Organización de Naciones Unidas (ONU), como las tasas de homicidio intencional y las tasas de victimización, relacionadas con la inequidad en la distribución del ingreso a lo interno de los países, que han mostrado el impacto de la desigualdad social en la violencia y el delito; planteamiento que renueva su vigencia con la ya mencionada “Agenda 2030” suscrita por 193 países de la ONU, que han reconocido que para alcanzar el desarrollo, es necesario la existencia de sociedades pacíficas, justas e inclusivas.

centra en los instrumentos mencionados en el primer párrafo de esta introducción metodológica: las “Reglas”, la “Declaración” y el “Protocolo”, que se entiende que los contienen.

Además, se consideran de manera complementaria otros instrumentos de políticas públicas de la AIAMP en materia de acceso a la justicia, como son las “100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad” (“100 Reglas de Brasilia”) y las “Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas de Testigos” (“Guías de Santiago”).

## ACERCA DEL PROCESO DE ELABORACIÓN DEL INFORME

El cuestionario o instrumento de recolección de información fue elaborado por la Coordinadora del ILANUD y enviado a la Coordinadora de la “Red”, Alejandra Mera, para su primera revisión en octubre de 2023. Posteriormente, fue validado por los integrantes de la “Comisión de Trabajo” constituida para este propósito, e integrada por los Ministerios Públicos de Bolivia, Chile, Costa Rica, España, Honduras, Portugal y Uruguay, quienes realizaron esta tarea durante la primera quincena del mes de noviembre de 2023.

Tras la revisión interna de la “Red”, el ILANUD propuso a la Coordinación de la “Red” y la comisión mencionada anteriormente, que el cuestionario fuera revisado por expertas y expertos de reconocida trayectoria en el tema. Dos de estas expertas, Marcela Arroyave, Profesora de la “Universidad para la Paz” de Naciones Unidas y Fernanda Rodríguez, Secretaria Técnica de la “Alianza Iberoamericana de Acceso a la Justicia”, han participado en informes técnicos anteriores de la AIAMP y el ILANUD. Además, se contó con la colaboración de los expertos/as internacionales en justicia restaurativa Iván Navarro Papic, docente e investigador de la Universidad Carlos III de Madrid y Daniela Bolívar, Profesora de la Universidad Católica de Chile. Estos/as expertos/as enviaron sus comentarios durante diciembre de 2023, los cuales fueron considerados en la versión definitiva del instrumento de recolección de información.

Una vez finalizada la etapa de validación del cuestionario, los Ministerios Públicos dispusieron de un plazo de tres meses para enviar sus respuestas. Desde la segunda quincena del mes de abril hasta el mes de julio de 2024, se recibieron las respuestas de los siguientes doce Ministerios Públicos de la región: Andorra, Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, México, Panamá, Paraguay y Perú.

Durante la segunda quincena de julio de 2024, la Coordinadora del ILANUD procedió a sistematizar las respuestas recibidas, organizándolas en tablas que se adjuntan como anexo en el texto. Dichas tablas contienen las respuestas completas proporcionadas por los Ministerios Públicos, las cuales se recomienda consultar para obtener información detallada.

En agosto de 2024, la Coordinadora de la “Red” reordenó las preguntas del cuestionario en tres temas generales, que corresponden a los capítulos en los que se estructura este documento: políticas institucionales con relación a la atención y trato de las víctimas; atención de víctimas y

testigos en el sistema de justicia penal juvenil; y, justicia restaurativa y víctimas. En estos capítulos se incluyen las preguntas del cuestionario.

Durante los meses de octubre y noviembre de 2024, las coordinadoras del informe elaboraron una primera versión del documento, que consistió en: i) citar o comentar el estándar correspondiente; ii) citar o realizar algunos comentarios sobre los resultados de cada una de las tablas del informe; y, iii) en el caso de las preguntas abiertas, realizar una síntesis o destacar algunas buenas prácticas, debido a la diversidad de los aspectos tratados.

En diciembre de 2024, se invitó nuevamente al experto Iván Navarro Papic y a la profesora Silvana Andrea Alonso, de la Universidad de Buenos Aires e integrante del Foro Latinoamericano de Justicia Restaurativa, para revisar la primera versión del documento. Esta colaboración se llevó a cabo durante enero de 2025.

Posteriormente, en febrero de 2025 se envió la sistematización de la información proporcionada por los Ministerios Públicos que participaron en la consulta a los/as integrantes de la “Red”, para su revisión y comentarios en la segunda reunión de la “Red” del año 2025, convocada para el 03 de marzo de 2025. En esta oportunidad se presentaron los resultados preliminares del informe. Posteriormente se recibieron nuevos aportes de los Ministerios Públicos de Andorra y de México, los que fueron incorporados a las respectivas tablas.

Finalmente, durante el mes de mayo de 2025 se desarrolló la versión final del informe, editado por la Coordinadora de la “Red”. En síntesis, el proceso de elaboración de este informe técnico se inició en el mes de octubre de 2023 y finalizó en el mes de mayo de 2025, con la presentación para aprobación en la XXXII Asamblea Ordinaria de la AIAMP que se realizará en la ciudad de Madrid los días 29 y 30 de dicho mes.

Desde el ILANUD, expresamos nuestro más sincero agradecimiento a las autoridades y a todos los miembros de la AIAMP por la confianza depositada en el instituto para continuar ofreciendo asistencia técnica en el desarrollo de la agenda relacionada con los derechos de las víctimas desde el año 2010, y con la justicia penal juvenil desde un enfoque restaurativo desde 2016.

En relación con este informe, valoramos y agradecemos el fructífero trabajo conjunto realizado con la Coordinadora de la Red de Justicia Penal Juvenil y Justicia Restaurativa de la AIAMP, Alejandra Mera González-Ballesteros, así como con las y los fiscales integrantes de la Red que participaron activamente en este proceso, cuyos aportes han sido esenciales. Agradecimiento que también extendemos a las y los expertos ya mencionados en este documento.

## II. CONTENIDO DEL INFORME

### CAPÍTULO 1. POLÍTICAS INSTITUCIONALES CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN Y TRATO DE LAS VÍCTIMAS

Alejandra Mera González-Ballesteros

Este capítulo tiene por objeto analizar el estado de institucionalización, al interior de los ministerios públicos participantes de la encuesta, de políticas referidas a la atención y trato de las víctimas en los sistemas de justicia juvenil. Lo anterior es de especial relevancia, si se considera que el rol de las víctimas en el proceso penal no solo ha tendido a ocupar un espacio secundario, lo que ha producido que estas no vean ahí satisfechos intereses, necesidades de justicia y reparación, sino que además han sido expuestas a procesos de revictimización dentro del mismo.

Tal como se señala en la exposición de motivos de las Guías de Santiago sobre protección a las víctimas y testigos (2020), la víctima debe ser concebida como un “(...) sujeto de derechos, huyendo de planteamientos asistenciales, por lo que se pone en valor un sistema integral de atención y trato procesal de las víctimas, basado en un mecanismo multidisciplinar de evaluación y atención que permita un temprano diagnóstico de sus necesidades, sienta las bases de la comunicación de los Ministerios Públicos con las víctimas y evite la victimización secundaria”.

Ahora bien, en el contexto de la justicia penal juvenil, hay que considerar además que la necesidad de contar con un proceso especializado se ha vinculado mayormente a las características particulares de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes y la necesidad de incorporar instancias que promuevan tanto su responsabilización, como su integración social, sin enfatizar necesariamente en este ámbito aspectos relacionados a los derechos de las víctimas. Por esta razón, cobra especial importancia la inclusión de esta temática en las “Reglas”, específicamente en la Regla 11, que se refiere al reconocimiento de los derechos y necesidades de las personas o grupos de víctimas de actos infraccionales, en el contexto de la justicia penal juvenil.

En este entendido, es de suma relevancia impulsar acciones que se dirijan a fomentar políticas institucionales al interior de los Ministerios Públicos, que integren la perspectiva de satisfacción de derechos de las víctimas, para que luego se materialicen en líneas de acción concretas.

En este contexto, el “Decálogo”, al referirse en su primera Regla a las políticas públicas eficientes, integrales e inclusivas de justicia penal juvenil restaurativas para solucionar la problemática penal juvenil, enfatiza que “(e)stas políticas incorporarán en su formulación y aplicación de manera transversal, la perspectiva de género y enfoque diferencial que permita remover eficazmente los obstáculos para el ejercicio pleno de los derechos de niños, niñas y adolescentes, así como para la comprensión y tratamiento integral y holístico del hecho delictivo. Siempre ha de tenerse presente

que una decisión equilibrada no puede dejar de tener en consideración todas las circunstancias que concurren en relación a los hechos y a las personas que están en conflicto con ley penal, como igualmente los intereses de las víctimas y la sociedad en general, la cual ha sido injustificadamente afectada.”

Asimismo las “Reglas”, al referirse a las personas destinatarias del documento, señalan en el apartado IV, n° 1 que estas se dirigen a “b) las personas responsables de los poderes judiciales, fiscalías, defensorías, ministerios de justicia e instituciones análogas, quienes impulsarán su cumplimiento, en la forma que resulte más apropiada, por todos los integrantes de su institución” y la Regla 1 señala específicamente que “(l)os sistemas de justicia juvenil deben promover desde la responsabilidad pública del Estado, la inclusión de las víctimas, de la comunidad, de la sociedad civil y las instituciones privadas” y que “(l)as políticas públicas deben incluir los intereses legítimos de las víctimas y dar participación a la comunidad en la solución del conflicto”.

Asimismo, se establece que los informes especializados biopsicosociales donde se contemple información relevante sobre el niño, niña y adolescente, deben tomar en consideración también la situación de la persona víctima y que “(l)as políticas públicas deberán establecer la especialización de los diferentes operadores de los sistemas de justicia juvenil. Igualmente deberán fortalecer las estructuras institucionales y prever la adecuación de los modelos de gestión, así como de los modelos de atención a los niños, niñas y adolescentes y a las personas víctimas, para que estén en coherencia con los principios y valores de la justicia restaurativa.”

En este capítulo sobre políticas institucionales con relación a la atención y trato de las víctimas, se abordarán los aspectos que se mencionan a continuación:

- Adhesión a los instrumentos de justicia penal juvenil restaurativa de la AIAMP
- Enfoques aplicados
- Políticas y Protocolos

## ADHESIÓN A LOS INSTRUMENTOS DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA DE LA AIAMP

En atención a las consideraciones expresadas anteriormente, a la hora de evaluar el estado de cumplimiento por parte de los Ministerios Públicos de la AIAMP de los estándares contenidos en el “Decálogo”, el “Protocolo” y las “Reglas”, el primer paso es analizar si estos instrumentos han sido formalmente incorporados a su institucionalidad, en el entendido que ello constituye un elemento central, tanto para impulsar el cumplimiento de los estándares que contienen, como el que estos sean incorporados formalmente en cada institución para invocarlos en el diseño de

políticas e instrucciones, con el fin de que se vean materializados en lineamientos y prácticas concretas.<sup>6</sup>

En este orden de ideas, la primera pregunta del cuestionario se refiere justamente a la adopción de los documentos a nivel institucional:

**1. ¿En el Ministerio Público de su país existen declaraciones de adhesión al Decálogo de Justicia Juvenil de la AIAMP? ¿En el Ministerio Público existen declaraciones de adhesión al Protocolo de Justicia Juvenil Restaurativa de la AIAMP?**

Las respuestas a este respecto indican que ninguno de los países consultados cuenta con declaraciones de adhesión específicas a los instrumentos.<sup>7</sup>

Se puede concluir en este ámbito que es urgente avanzar en la adhesión a estos instrumentos por parte de los ministerios públicos de manera explícita, pues ello dota de mayor fuerza a los documentos y les da visibilidad, además de justificar su difusión y uso para fundamentar decisiones o instrucciones particulares.

## ENFOQUES APLICADOS

Ahora bien, un segundo aspecto sobre el que se indagó a través del cuestionario es el que dice relación con la existencia al interior de los Ministerios Públicos de enfoques específicos relacionados con la atención y trato de víctimas en los sistemas de justicia penal juvenil. Al respecto se consultó:

**2. ¿En el Ministerio Público de su país existen instrucciones acerca de los enfoques que deben aplicarse en la atención y trato de las víctimas?**

Todos los países consultados señalaron contar con instrucciones acerca de los enfoques que deben aplicarse en la atención y trato de las víctimas.

A continuación, se indagó sobre la incorporación de algunos enfoques específicos:

**En caso de que sí existan, por favor, indique si se aplican alguno(s) de los enfoques que se mencionan a continuación. Por favor, comente su respuesta:**

---

<sup>6</sup> En relación a las “Reglas”, ellas fueron suscritas por la AIAMP en el mes de enero de 2024. En razón de su reciente suscripción, no se consultó específicamente por ellas en esta pregunta.

<sup>7</sup> Chile señaló en su respuesta que hace equivalente a la declaración de adhesión la suscripción de las conclusiones de las Asambleas en que se aprueban el “Decálogo” y el “Protocolo” y señala que se ha invocado el “Decálogo” para fundamentar algunas instrucciones de la Fiscalía Nacional en estas materias.



públicos. Luego, respecto de atención y trato a las víctimas, los enfoques de género y de derechos y garantías son utilizados en 11 de los 12 países que participaron en la encuesta, esto es, en el 92% de los países.

En cuanto al enfoque de género, existen una serie de iniciativas que han adoptado los Ministerios Públicos en relación a las víctimas de delitos en general y en cuanto a su atención y trato en particular. Ahora bien, del análisis de las respuestas al cuestionario, se desprende que la mayor cantidad de propuestas en esta materia se refieren a víctimas de delitos sexuales, trata y violencia intrafamiliar, lo que responde a obligaciones y estándares derivados de la normativa nacional e internacional.

En este ámbito, por ejemplo, el número 11 de las Reglas de Brasilia establece que “(s)e considera en condición de vulnerabilidad aquella víctima del delito que tenga una relevante limitación para evitar o mitigar los daños y perjuicios derivados de la infracción penal 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 penal. Destacan a estos efectos, entre otras víctimas, las personas menores de edad, las víctimas de violencia doméstica o intrafamiliar, las víctimas de delitos sexuales, los adultos mayores, así como los familiares de víctimas de muerte violenta.”

Por su parte, el número 20 se orienta a la necesidad de impulsar “(...) 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. Se prestará una especial atención en los supuestos de violencia contra la mujer, estableciendo mecanismos eficaces destinados a la protección de sus bienes jurídicos, al acceso a los procesos judiciales y a su tramitación ágil y oportuna.” Asimismo, en relación a la participación de niños, niñas y adolescentes en actos judiciales, el numeral 78 señala que debe considerarse contar con salas adecuadas, facilitar la comprensión, utilizando un lenguaje sencillo y evitar todos los formalismos innecesarios.

Sobre este aspecto, las Guías de Santiago hacen una mención específica a las mujeres víctimas de violencia en su Artículo 28, reconociendo su relación de especial vulnerabilidad por razón del delito cometido y enfatizando la necesidad del Ministerio Público de asumir una particular sensibilización respecto de ellas. Se sugiere en atención a lo anterior-entre otras-, las adopción de las siguientes medidas: velar por que la intervención en el proceso se realice en las condiciones ambientales y psicológicas más adecuadas, procurar la pronta adopción de medidas cautelares para asegurar su seguridad, requerir su intervención previa a la toma de decisiones que la afecten, contar con indicadores de evaluación de riesgo de manera periódica y objetiva, proveer suficiente capacitación especializada a sus miembros, fomentar la elaboración de protocolos de actuación, mantener instancias de coordinación entre diferentes organismos ,etc. Por su parte, en el Artículo 19 se refiere a las víctimas de trata de personas, promoviendo una serie de medidas para asegurar que puedan ejercer un derecho efectivo a la justicia.

En este contexto, se destacan las siguientes iniciativas informadas por los Ministerios Públicos a través del cuestionario:

- Argentina: Destaca la “Ley de Derechos y Garantías de las personas víctimas de delitos” (2017); la creación de la Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas del Ministerio Público (2014) y algunos de sus Protocolos, como el referido a la atención para el tratamiento de víctimas de trata de personas; Guía de buenas prácticas para la investigación de delitos contra la integridad sexual; Guía de actuación en casos de Violencia Intrafamiliar; Protocolo para la investigación y litigio de casos de muertes violentas de mujeres-femicidios; Pauta de actuación para fiscales ante situaciones urgentes y de riesgo en casos de violencia de género; Equipo de Orientación y Seguimiento en Casos de Violencia de Género; Protocolo de Investigación y litigio en casos de violencia sexual, etc.
- Chile: Refiere al Oficio que imparte criterios de actuación en violencia de género y violencia intrafamiliar; uso de Pauta unificada de riesgo; Instrucción General que imparte criterios de actuación en delitos de violencia sexual; Oficio que imparte instrucciones relativas a la Ley que da protección al derecho a la identidad de género; Instrucción General respecto al delito de trata de personas, etc.
- Ecuador: Refiere a diversos documentos que contienen la Política Criminal de prevención de la violencia de género, para la aplicación del instructivo para la atención de víctimas NNA de delitos relativos a la integridad sexual, de atención de víctimas de violencia de género en contextos de interculturalidad, de acceso a la justicia de personas LGBTBI; Directrices para la no revictimización en casos de violencia basada en género, etc.
- Perú: Destaca el Protocolo del Ministerio Público para la atención de víctimas de delito de trata de personas, personas en situación de tráfico ilícito de migrantes y víctimas de delitos en el contexto de la migración.

En términos generales, se puede concluir que en este ámbito se ha avanzado en la región en la existencia de protocolos de actuación en relación a la investigación de casos relativos a delitos sexuales y violencia intrafamiliar, como lo ha sido crecientemente los referidos al delito de trata de personas, enfatizando la necesidad de llevar adelante las investigaciones y facilitando una teoría del caso libre de estereotipos de género.

Asimismo, destaca como buena práctica la implementación de pautas unificadas de riesgo, que permiten evaluar la situación de la víctima y tomar decisiones en la investigación, entregar prestaciones y adoptar medidas para su protección. Además, son relevantes en estos protocolos la existencia de reglas que se orientan al fortalecimiento del derecho de las víctimas a ser oídas, por ejemplo, cuando la fiscalía decide ofrecer un procedimiento abreviado al imputado en un delito contra la integridad sexual o de violencia intrafamiliar, como asimismo poner en su conocimiento la posibilidad eventual de la liberación del imputado como resultado del procedimiento. Por su parte, también resulta destacable la obligatoriedad de que la toma de declaración de víctimas en

situación de vulnerabilidad, como es el caso de delitos de trata de personas, sea tomada por el/la fiscal, sin perjuicio de su derivación a profesionales y funcionarios/as especializados/as.

Ahora bien, en relación al enfoque de protección integral, se destacan las siguientes iniciativas específicas mencionadas en las respuestas de Argentina y Chile:

- Utilización de salas Gessel.
- Utilización del sistema de entrevistas video grabadas, especialmente tratándose de víctimas NNA, en orden a evitar la revictimización.

En cuanto al enfoque interdisciplinario, presente en 5 países que respondieron el cuestionario, destaca la formación de equipos multidisciplinarios, como Unidades de atención a víctimas u otros, especialmente orientados a la protección integral de la niñez adolescencia y otros grupos vulnerables.

Cinco países mencionaron aplicar un enfoque intercultural, el cual se manifiesta principalmente en contar con intérpretes o traductores. Esta temática se aborda con mayor profundidad en otro apartado de este documento.

Asimismo, 5 países mencionan un enfoque diferencial, el que se manifiesta principalmente en la adopción de Protocolos o normativas que se orientan a abordar el trato a las víctimas, de acuerdo a situaciones de vulnerabilidad.

## POLÍTICAS Y PROTOCOLOS

En relación a la atención y trato, tanto de las personas víctimas en general, como de aquellas que se encuentran en una situación de vulnerabilidad en particular, se consultó por políticas o protocolos institucionales que aborden la materia:

### **3. ¿En el Ministerio Público de su país cuentan con políticas y/o protocolos institucionales sobre atención y trato de las personas víctimas en general y/o las que participan en el ámbito de la justicia juvenil y/o de la justicia restaurativa en particular?**

Todos los países, excepto Paraguay, respondieron positivamente frente a esta pregunta, detallando una serie de políticas y protocolos, los que en su gran mayoría no se refieren a las víctimas en general, sino a ciertos grupos de víctimas, entre los cuales destacan los siguientes:

- Argentina: Además de los ya mencionados en el apartado anterior, se mencionan Guías de procedimiento para el tratamiento de las víctimas de Trata de personas; Protocolos de investigación por crímenes cometidos por miembros de las fuerzas de seguridad; Protocolo de actuación del Equipo de Orientación y Seguimiento en casos de Violencia de Género,

orientación sexual o identidad de género. También se mencionaron Guías de actuación para fiscales sobre el funcionamiento del fondo fiduciario para reparación a víctimas y gestión de bienes en casos de trata de personas; Pautas de actuación para los/as fiscales en los acuerdos conciliatorios; Pautas de Actuación para fiscales ante situaciones urgentes y de riesgo en casos de violencia de género; Guía de actuación en casos de Violencia Doméstica contra las mujeres, etc.

- Chile: Se mencionan, en relación con la atención y trato de las víctimas en general, diversos Modelos de atención a víctimas y testigos en diversas instancias de la investigación y juicio y en temáticas específicas; Modelos de actuación de intervención inmediata para víctimas de violencia intrafamiliar, de acuerdo al tipo de ingreso de la causa al sistema y en base a una evaluación de riesgo; Modelo de intervención especializada en niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y delitos en contexto de violencia intrafamiliar; Modelo de protección a víctimas y testigos en casos complejos, enfocado en las necesidades de protección de las víctimas y testigos; y Manual operativo integrado sistema de información y atención a usuarios (SIAU).
- Costa Rica: Refiere al Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas Víctimas de Violación Sexual (Circulares PJ)
- Ecuador: Señala contar con una Política Criminal de prevención de la violencia de género, aunque destaca la necesidad de avanzar en políticas relacionadas con la justicia penal juvenil de manera más específica.
- El Salvador: Refiere a Protocolos de atención legal y psicológica para personas que enfrentan violencia y uno específico para Mujeres que enfrentan violencia; Protocolo de entrevista única para niños, niñas y adolescentes; una Política de Persecución Penal en materia de violencia contra las Mujeres; Guía para el uso de Cámara Gessel; Protocolo para la investigación del delito de Femicidio; Guía para la investigación de delitos sexuales, entre otros.
- España: Menciona de manera genérica Protocolos en el ámbito sanitario, policial, social y educativo y destaca el que en algunos territorios se ha instaurado el modelo Barnahus y se han creado Juzgados especializados en violencia contra los NNA.
- Panamá: Menciona los Protocolos de Actuación de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y demás Intervinientes en el Proceso Penal y el de Atención Integral a Víctimas y Testigos de Delitos contra la Libertad e Integridad Sexual.
- Perú: hace mención a Reglamento del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos; la Guía del Procedimiento de entrevista única a víctimas en el marco de la legislación para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; y, a niños y adolescentes varones víctimas de violencia"; la "Guía de evaluación psicológica forense en caso de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y en otros casos de violencia" y el "Protocolo para la atención de víctimas del delito de trata de personas, personas en situación de tráfico ilícito de migrantes y víctimas de delitos en el contexto de la migración".

## CAPÍTULO 2. ATENCIÓN DE VÍCTIMAS EN EL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL JUVENIL

Adriana Lander Osío

En los procesos penales juveniles, las víctimas directas e indirectas cuentan con un amplio catálogo de derechos y garantías establecidos en los instrumentos internacionales de derechos humanos<sup>9</sup>, tales como la dignidad e igualdad, la no discriminación y acceso a la justicia. De acuerdo con lo establecido en el número 11.1. de las “Reglas”, su reconocimiento debe ser promovido por los destinatarios de estas, entre los que se encuentran los Ministerios Públicos.

Cabe destacar que en las políticas del sector justicia de Iberoamérica, la niñez y la victimización son consideradas causas de vulnerabilidad<sup>10</sup>. En este entendido, en los procesos penales juveniles ambas partes presentan situaciones de vulnerabilidad, lo que refuerza la importancia de contar con sistemas de justicia penal juvenil especializada.

Desde la aprobación de la Convención sobre los Derechos del Niño, la mayoría de los países de la región latinoamericana han modificado sus legislaciones en materia de responsabilidad penal juvenil. Estas legislaciones, en su mayoría, se fundamentan en el principio de justicia especializada, buscando diferenciarse de la tradicional justicia penal de adultos. Sin embargo, la implementación de una justicia especializada sigue siendo una tarea pendiente. Además, aún es necesario incorporar un enfoque restaurativo en su concepción e implementación.

En este sentido, tal como se ha planteado desde el ILANUD<sup>11</sup>, y especialmente considerando la heterogeneidad de mecanismos alternos empleados en la región, así como el grado de implementación y desarrollo de estos, resulta conveniente prestar especial atención al aspecto de la formación y cualificación de los/as intervinientes en el proceso. Así, los/as operadores/as de la justicia juvenil, especialmente en un sistema acusatorio predominante en la región y con la posibilidad de disponer de la acción penal, deben estar adecuadamente entrenados/as para la toma de decisiones procesales y contar con asesoramiento adecuado.

En relación a lo anterior, las “Reglas” establecen el principio de especialización y/o especialidad de los sistemas de justicia juvenil, incluyendo el enfoque interdisciplinario como requisito

---

<sup>9</sup>En el ámbito de las Naciones Unidas, la “Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder” de 1985, constituye el principal instrumento de referencia. También destacan los “Principios y Directrices Básicos sobre el Derecho de las Víctimas”, contenidos en la Resolución 2005/3512.

<sup>10</sup> De acuerdo con la Regla 3 de las “100 Reglas de Brasilia”, la vulnerabilidad está relacionada con la dificultad: “(...) de 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”.

<sup>11</sup> En el documento del programa de la Diplomatura “Justicia Juvenil: Situación, Tendencias y Retos desde una Mirada Restaurativa”, que dirige el ILANUD y coorganiza con instituciones del Poder Judicial de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Este curso, que los estudiantes realizan en 11 meses, ha sido concluido exitosamente por más de 160 funcionarios provenientes de 15 países de la región, durante las tres primeras ediciones. Actualmente, se desarrolla la cuarta edición.

indispensable de un sistema debidamente especializado, lo que entre otros aspectos busca revertir la fragmentación de las intervenciones.

En este capítulo sobre la atención de las víctimas en el proceso penal juvenil, se abordarán los aspectos que se mencionan a continuación:

- Atención especializada e interdisciplinaria
- Contenido del derecho a la información y acceso a la justicia
- Comunicación con las víctimas: claridad y accesibilidad
- Características de los abordajes

## ATENCIÓN ESPECIALIZADA E INTERDISCIPLINARIA

### 4. En el Ministerio Público de su país, ¿solo fiscales realizan atención a víctimas o se cuenta con otros profesionales/programas especializados (psicosociales)?

En el segundo párrafo del número 1 del “Decálogo”, se establece que: “(s)iempre ha de tenerse presente que una decisión equilibrada no puede dejar de tener en consideración todas las circunstancias que concurren en relación con los hechos y personas que están en conflicto con la ley penal, como los intereses de las víctimas y la sociedad en general, la cual ha sido injustificadamente afectada”, lo que involucra ampliar las miradas, más allá de lo jurídico, para incorporar otras dimensiones propias del desarrollo humano, como las perspectivas bio-psico-sociales, así como la inclusión de otros profesionales y equipos interdisciplinarios.

Cabe señalar que el aspecto relativo a las metodologías de trabajo especializadas e interdisciplinarias ha sido tratado en anteriores informes del AIAMP y el ILANUD, como en el informe del año 2020, sobre “Mediación Penal Juvenil y Acuerdos Restaurativos”, en el que participaron catorce (14) fiscalías de la región<sup>12</sup>. En dicha consulta, diez (10) de los catorce (14) Ministerios Públicos informaron sobre la utilización de abordajes y equipos interdisciplinarios.

Cuatro años después, en los resultados de la consulta reflejados en este informe, los doce (12) Ministerios Públicos que participaron en este proceso informaron contar con profesionales de otras disciplinas en la atención de las víctimas de delitos, así como con programas destinados a tal efecto, lo que podría indicar un avance en términos cuantitativos en relación con los resultados del informe anterior.

Adicionalmente, cabe destacar que el Anexo de las “Reglas” incluye la siguiente definición:

---

<sup>12</sup> Los 14 Ministerios Públicos que participaron en el informe de 2020, fueron: Andorra, Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Honduras, México, Panamá, Perú, Paraguay, Portugal y Uruguay.

“Equipos interdisciplinarios especializados: son aquellos equipos profesionales integrados por personas técnicas especialistas de diferentes disciplinas científicas (derecho, psicología, medicina, trabajo social, educación, entre otras) y con formación específica en infancia y adolescencia, que apoyan a los diferentes órganos que integran los sistemas de justicia juvenil, en las distintas fases del proceso y/o ejecución de las medidas, actuando colaborativamente y con independencia técnica”.

En relación con este estándar, los Ministerios Públicos hacen referencia a la asistencia psico-social proporcionada por psicólogos y trabajadores sociales y en algunos casos, como en Ecuador, se menciona la inclusión de médicos en estos equipos interdisciplinarios.

Asimismo, ocho (8) Ministerios Públicos informaron contar con programas y, más específicamente, con oficinas dedicadas a la atención y protección de las víctimas de delito, como se menciona a continuación:

- Argentina: Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas (DOVIC)
- Chile: Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos (URAVIT)
- Colombia: cuando se trata de víctima menor de edad, la atención corresponde al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)
- Costa Rica: Departamento de Trabajo Social y Psicología, y Oficinas de Atención y Protección a las Víctimas del Delito
- Ecuador: Unidad Nacional de Atención Integral a Víctimas (SAI)
- España: Oficinas de Asistencia a Víctimas
- Unidad de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y Demás Intervinientes en el Proceso Penal (UPAVIT)
- Perú: Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos

Adicionalmente, de acuerdo a la información recibida, se considera relevante destacar que el único Ministerio Público que hace referencia a la existencia de una atención interdisciplinaria es el Ministerio Público de Colombia, mientras que el resto de Ministerios Públicos mencionan la existencia de una oferta multidisciplinaria.

Es importante resaltar esta distinción, ya que lo multidisciplinario se refiere a la existencia de diferentes disciplinas, mientras que el enfoque interdisciplinario, que es el estándar establecido en las “Reglas”, revierte la fragmentación de las intervenciones y permite elaborar de manera coordinada los objetivos pretendidos con cada niño, niña y adolescente. No obstante, para llegar a conclusiones más precisas, sería necesario profundizar en cómo manejan esta conceptualización internamente cada una de estas instituciones.

## CONTENIDO DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN Y ACCESO A LA JUSTICIA

### 5. ¿Cuál es el contenido de la información que se da a las personas víctimas que participan en el ámbito de la justicia juvenil y/o de la justicia juvenil restaurativa sobre sus derechos?

El contenido del derecho a la información para las víctimas está ampliamente desarrollado y regulado en los instrumentos de políticas públicas de la AIAMP, cuyos estándares han sido adoptados por sus miembros. Se considera esencial seguir difundiendo estos contenidos y, especialmente, que las fiscalías de la región los integren en sus prácticas. A continuación, se presenta un listado de los principales aspectos relacionados con el derecho a la información, según los instrumentos de referencia.

Las “Guías de Santiago”<sup>13</sup>, se refieren en sus normas 15 y 16 a los siguientes aspectos:

- El derecho de las víctimas a recibir información comprensible sobre todos sus derechos.
- El deber de que todas las comunicaciones con las víctimas, tanto orales como escritas, se realicen en un lenguaje claro, sencillo y accesible, evitando conceptos técnicos innecesarios y considerando las características personales de las víctimas, especialmente las necesidades de personas con discapacidad sensorial o intelectual, así como su minoría de edad.
- El compromiso de los Ministerios Públicos de contar con protocolos de actuación y mecanismos de información y coordinación con otras autoridades vinculadas al proceso.

Por su parte, las “100 Reglas de Brasilia” establecen en su Regla 56 que se promoverá que las víctimas reciban información sobre los siguientes elementos del proceso jurisdiccional:

- Posibilidades de obtener la reparación del daño sufrido.
- Lugar y modo en que pueden presentar una denuncia o escrito para ejercer una acción.
- Curso dado a su denuncia o escrito.
- Fases relevantes del desarrollo del proceso.
- Resoluciones judiciales.
- Garantía de que la información sea adecuada y específica, en un lenguaje sencillo y amigable.

Adicionalmente, el “Protocolo” señala que, en relación con la protección de las víctimas:

- La información y las orientaciones deben ofrecerse, en la medida de lo posible, a través de diversos medios, de forma que puedan ser entendidas por la víctima, y deben proporcionarse en términos sencillos y accesibles.

Por su parte las “Reglas”, en sus números 8 y 12, establecen que:

---

<sup>13</sup> Aprobadas por la AIAMP en el año 2008, y reestructuradas por dicha asociación en la Asamblea Plenaria del año 2020.

- Los niños, niñas y adolescentes deben ser informados de sus derechos y de las alternativas restaurativas disponibles, incluyendo sus características, propósitos, contenidos y consecuencias, al inicio y a lo largo del proceso penal, incluida la fase de ejecución.
- Las víctimas deben ser debidamente informadas de sus derechos y de la existencia de las alternativas restaurativas disponibles incluyendo sus características, propósitos, contenidos y consecuencias, garantizándose que la información sea adecuada y específica, en un lenguaje sencillo, comprensible e inclusivo, propio de una justicia amigable.

Tomando en cuenta esta normativa y los estándares de la AIAMP, en el cuestionario se incorporó un listado de aspectos que se presentaron como opciones para marcar en las respuestas de los Ministerios Públicos, que incluye, respecto de las personas víctimas, información sobre: i) su condición de víctima; ii) sus derechos y cómo hacerlos efectivos; iii) el papel de las instituciones en materia de protección; iv) su rol en el proceso; v) reparación del daño; vi) resoluciones; vii) otros.

De acuerdo con las opciones marcadas, los doce (12) Ministerios Públicos que participaron en esta consulta afirmaron ofrecer información sobre los diferentes aspectos señalados en el párrafo anterior.

Considerando la importancia del derecho a la información de las víctimas en los procesos de justicia juvenil, se planteó la posibilidad de ampliar la información a través de una pregunta abierta a comentarios, cuyos resultados fueron bastante heterogéneos. Se recibió información sobre diversas variables, tales como: el momento en que se entrega la información, pautas sobre el uso de un lenguaje comprensible y la consideración de las circunstancias particulares de las víctimas, especialmente de aquellas en situaciones de vulnerabilidad, sean víctimas directas o indirectas.

Debido a la diversidad de los aspectos destacados por cada Ministerio Público, se realizó una síntesis de la información obtenida, que se presenta a continuación:

- Argentina: Destaca el momento en que se entrega la información, señalando que, según la Ley Nacional de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos (Ley 27.372), las víctimas tienen derecho a ser informadas sobre sus derechos al realizar la denuncia o en su primera intervención en el procedimiento.
- Chile: Resalta cuáles son los funcionarios que brindan la información a la víctima, indicando que son los equipos jurídicos (Fiscal, abogado/a asistente o técnico operativo de causas) quienes tramitan la investigación y proporcionan la información al contactar o tomar declaración a la víctima.
- Costa Rica: Cita la amplia normativa nacional y destaca que el derecho a la información incluye considerar las necesidades especiales de las víctimas, como limitaciones físicas, sensoriales o mentales, así como diferencias sociales, culturales o étnicas.
- Ecuador: A pesar de contar con la normativa, señala que los servicios que permiten el empoderamiento de las víctimas son escasos.

- El Salvador: Incluye información sobre los tipos de acuerdos económicos y/o no económicos, como los de carácter moral, a los que se puede llegar.
- España: Garantiza la unidad de criterio en la intervención con la víctima mediante la elaboración de documentación por la Fiscalía, basada en la amplia normativa legal existente.
- México: Hace referencia al consentimiento informado.
- Panamá: Incluye información sobre las diferentes clases de atención disponibles para la víctima, incluida la atención espiritual.
- Paraguay: Informa que la atención a las víctimas está establecida como un derecho constitucional.

## **6. ¿En el Ministerio Público de su país, se les informa a las víctimas acerca de la existencia de salidas alternativas al proceso penal juvenil y/o procesos restaurativos?**

De acuerdo con el número 11.2. de las “Reglas”, las víctimas deben ser debidamente informadas de sus derechos y de la existencia de las prácticas restaurativas disponibles. En relación con el cumplimiento de este estándar, los doce (12) Ministerios Públicos participantes afirmaron brindar información a las víctimas acerca de la existencia de salidas alternativas al proceso penal juvenil y/o procesos restaurativos.

Con la intención de obtener mayores detalles sobre la información brindada a las víctimas sobre los mecanismos colaborativos de solución de conflictos, se realizó una consulta abierta sobre este aspecto. La información obtenida fue muy diversa, por lo que se consideró realizar una síntesis del contenido de la tabla:

- Argentina: Brinda esta información después de una evaluación psicosocial del joven que ha cometido la infracción, realizada por los equipos interdisciplinarios.
- Chile: Entrega esta información fundamentalmente a través de los equipos jurídicos, al momento de contactar o tomar declaración a la víctima, o por las Unidades de Atención a Víctimas y Testigos si el caso fuere derivado a estas.
- Colombia: Proporciona información sobre las características del proceso penal juvenil, destacando su enfoque pedagógico, específico y diferenciado del sistema de adultos, indicando la preferencia por medidas alternas cuando se trata de procesos seguidos contra adolescentes.
- Costa Rica, El Salvador y Panamá: Ofrecen información sobre estas medidas desde el momento de la denuncia, las cuales se reiteran en la audiencia temprana e incluso en el juicio.
- Ecuador: Informa a las partes sobre la convocatoria a una audiencia de conciliación como primera acción.
- España: En su respuesta se enfoca en el requisito del consentimiento informado dependiendo del tipo de delito que se trate.

## COMUNICACIÓN CON LAS VÍCTIMAS: CLARIDAD Y ACCESIBILIDAD

7. ¿En el Ministerio Público de su país existen instrucciones o protocolos relacionados con la aplicación de “lenguaje claro” o algún criterio similar? En caso de que existan, por favor, mencione dichas instrucciones o protocolos, así como las medidas que haya adoptado el Ministerio Público para reducir las dificultades que afectan la comprensión sobre el alcance y significado del proceso.

Tal como se mencionó anteriormente en este documento, el número 11.2. de las “Reglas”, establece que debe garantizarse a las víctimas que la información proporcionada sea adecuada y específica, en un lenguaje sencillo, comprensible e inclusivo, propio de una justicia amigable.

En relación con este estándar, ocho (8) de los doce (12) países participantes en esta consulta señalaron contar con protocolos y/o instrucciones relacionadas con la utilización de un “lenguaje claro”, en cumplimiento de los estándares relacionados con la adopción de las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicación que afecten la comprensión del acto judicial en el que participe una persona en condición de vulnerabilidad, garantizando que esta pueda comprender su alcance y significado.

En el cuestionario se solicitó ampliar la respuesta. A continuación, se presenta una síntesis de las menciones recibidas:

- Argentina: Cuenta con un amplio listado de instrucciones y protocolos que pueden ser consultados en las respuestas 2 y 3 del cuestionario, anexo al final de este documento.
- Chile: Promueve el uso de lenguaje inclusivo y no sexista como parte de la implementación de la Ley de Identidad de Género.
- Costa Rica: Hace referencia a normativa, dentro de la que se destaca la Circular No. 65-11 sobre el “Derecho al Acceso a la Justicia para Personas Menores de Edad en Condiciones de Vulnerabilidad Sometidos al Proceso Penal Juvenil en Costa Rica”, entre otras.
- Ecuador: Destaca el uso de un lenguaje sencillo y respetando la edad de los intervinientes como parte central de la especialidad de los sistemas de justicia juvenil.
- El Salvador: Resalta la existencia de peritos accidentales como intérpretes, quienes pueden ser especialistas en el Sistema de Braille o en lenguaje a señas. También menciona la existencia de intérpretes y traductores de cualquier idioma, como el inglés u otros.
- España: Afirma que el uso de un lenguaje claro depende en gran medida importante de la formación de cada profesional y de su sensibilidad en estos temas.
- México: Señala que las instrucciones para la aplicación de lenguaje deben ser claras, sencillas, empáticas, con perspectiva de género e inclusivas.
- Paraguay: Indica que, al ser un país bilingüe, es obligatorio por ley proporcionar explicaciones tanto en castellano como en guaraní.

Tomando en cuenta algunas de las respuestas recibidas, se resalta la importancia de avanzar en directrices concretas, acompañadas de la capacitación adecuada, tanto para comprender la relevancia del tema, como para adquirir las habilidades necesarias para comunicar la terminología

jurídica de una manera que sea comprensible para las personas, en el marco de la justicia procedimental.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS ABORDAJES

### 8. Describa las principales características del abordaje con la víctima en el proceso de mediación u otro proceso restaurativo (tales como, contenido de la derivación, primer contacto con las partes)

El acceso de la víctima a la justicia restaurativa implica el cumplimiento de determinados requisitos, como el consentimiento informado.

En el informe de la AIAMP y el ILANUD de 2020, mencionado anteriormente en este informe, se concluyó que tanto la teoría como la práctica demuestran la importancia del primer contacto de la víctima con el sistema de justicia juvenil, especialmente cuando se plantea la realización de un proceso restaurativo. Asimismo, se concluyó que, junto con las herramientas jurídicas respectivas, quienes dirigen o facilitan estos procesos deben incluir abordajes interdisciplinarios, para evitar que el contacto con el sistema de justicia se transforme en una experiencia de una nueva victimización o revictimización, partiendo por el “consentimiento informado” de la víctima.

Una de las acciones tendentes a reducir la revictimización de las víctimas por parte de las instituciones judiciales y fiscales es la existencia de protocolos, que establezcan ciertas pautas de actuación acordes con los principios y estándares internacionales y nacionales sobre la materia, constituidos por reglas prácticas en el abordaje de las víctimas.

Considerando que en este informe ya se han tratado aspectos relacionados con el abordaje de las víctimas, el enfoque interdisciplinario<sup>14</sup> y la existencia de protocolos que establezcan pautas de actuación acordes con los principios y estándares internacionales y nacionales sobre la materia, constituidos por reglas prácticas, en este espacio se privilegia “el primer contacto con la víctima”.

A continuación, se realiza una síntesis de la información obtenida:

- Argentina: Destaca la utilización de un lenguaje claro, informando que desde la fiscalía procuran transmitir la propuesta del imputado o de la fiscalía de la manera más clara posible.
- Chile: Destaca que existe regulación del abordaje a la víctima, previsto en la Norma Técnica del Programa de Mediación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil y que el primer contacto lo realiza un equipo jurídico.

---

<sup>14</sup> Que supone el consentimiento informado.

- Colombia: Destaca la realización de un primer acercamiento de sensibilización a la víctima frente al proceso que se va a realizar, incluyendo información sobre el procedimiento, los beneficios, las consecuencias y si se está de acuerdo con el mismo.
- Costa Rica: Informa que en el primer contacto con la víctima la tiene la fiscalía, además de informarle acerca de sus derechos y deberes legales, así como de las posibilidades que ofrece el proceso, incluyendo fase de juicio y salidas alternas, además de la posibilidad de aplicar justicia restaurativa. Se deja constancia de la voluntad de la víctima y del Ministerio Público a través de la firma del consentimiento informado.
- Ecuador: resalta la importancia de la conformidad de la víctima desde la primera audiencia para acudir a una solución pacífica del conflicto penal.
- España: El Fiscal o su equipo técnico multidisciplinar realizan la derivación al programa de justicia restaurativa, después de lo cual la intervención se realiza por un equipo de mediación, sin que ni el Fiscal ni el Juez intervengan en este proceso.
- México: Destaca que cuando la víctima u ofendido esté de acuerdo con solicitar el mecanismo alternativo previsto en la ley, el Ministerio Público podrá derivar el asunto al órgano adscrito a las procuradurías o fiscalías.
- Panamá: Desde que la víctima interpone una denuncia por la presunta comisión de un hecho punible, se le ofrece la vía de la conciliación y se le explica en qué consiste.

## CAPÍTULO 3. JUSTICIA RESTAURATIVA Y VÍCTIMAS

### 3.A. PROCESOS RESTAURATIVOS CONTEMPLADOS EN LA REGULACIÓN NACIONAL

**Alejandra Mera González-Ballesteros**

Tal como se señala en el “Protocolo”, uno de los estándares internacionales más importantes y que cuenta con mayor visibilidad y concreción en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño en relación con la especialización de la justicia juvenil, es el principio de excepcionalidad o de intervención mínima, el que se traduce, de acuerdo al art. 40, en que siempre que sea apropiado y deseable, los estados deberán adoptar medidas para tratar a los niños, niñas y adolescentes sin recurrir a procedimientos judiciales, como asimismo, que la privación de libertad de los/as adolescentes deberá adoptarse como medida de último recurso.

En este contexto, en el ámbito de la justicia penal juvenil, las salidas alternativas en general, pero los procesos restaurativos en particular, han tenido un amplio reconocimiento dentro de las últimas décadas, en el entendido de que promueven una forma de solución de los conflictos penales diversa a la respuesta punitiva tradicional, y que contemplan, además, mecanismos eficientes para alcanzar los fines de este tipo de justicia especializada, esto es, tanto la responsabilización de los/as NNA que infringen la ley penal, como su integración social, pero asimismo, ofrecen instancias de diálogo y reparación para las víctimas. Este último aspecto es relevante, toda vez que como se ha señalado anteriormente en este documento, la consagración de los derechos de las víctimas en los procesos de justicia penal juvenil ha estado aún más ausente que en los procesos penales de que se llevan contra personas adultas.

Por la razón anterior, es importante enfatizar que los procesos restaurativos no ofrecen solo beneficios u oportunidades de satisfacer los derechos de los/as NNA que se enfrentan al sistema penal, sino que también a las personas víctimas de delitos. En este entendido es relevante destacar que las “Reglas” se refieren a los procesos restaurativos de conciliación, mediación, círculos de diálogo o círculos de sentencia específicamente cuando se aborda en el número 11 el reconocimiento de los derechos de las personas víctimas de actos infraccionales, como una oportunidad directa de participación en la resolución del conflicto.

Además, las Guías de Santiago, al tratar el derecho a la compensación y reparación de las personas víctimas, demanda que los Ministerios Públicos apoyen “(...) especialmente el empleo de los mecanismos de justicia restaurativa legalmente habilitados a fin de que la víctima, sobre la base de su libre intervención, acceda a una forma individualizada de resolver todos los aspectos derivados de la acción sufrida”.

Por otra parte, en relación al derecho de acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, el número 43 de las Reglas de Brasilia dispone que “(s)e impulsarán las formas alternativas 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 descongestionar el funcionamiento de los servicios formales de justicia.”

Por su parte, en relación a la participación de las personas en condición de vulnerabilidad en la resolución alternativa de conflictos, señala en el número 47 que “(s)e promoverá la adopción de medidas específicas que permitan la participación de las personas en condición de vulnerabilidad en el mecanismo elegido de Resolución Alternativa de Conflictos, tales como la asistencia de profesionales, participación de intérpretes, o la intervención de la autoridad parental para los menores de edad cuando sea necesaria. La actividad de Resolución Alternativa de Conflictos debe llevarse a cabo en un ambiente seguro y adecuado a las circunstancias de las personas que participen.”

Ahora bien, la Regla 1 del Decálogo apunta a “(a)lentar el desarrollo de políticas públicas focalizadas en justicia juvenil y de acceso a la justicia de niños, niñas y adolescentes incluyendo a la comunidad, sociedad civil, instituciones del Estado e instituciones privadas en los países donde fuere posible a través de la responsabilidad social empresarial, para la solución restaurativa de conflictos e infracciones de potencial ofensivo, favoreciendo su desjudicialización, la aplicación de formas de terminación anticipadas del proceso penal y la aplicación de medidas alternativas, restaurativas y terapéuticas. Estas políticas incorporarán en su formulación y aplicación de manera transversal, la perspectiva de género y enfoque diferencial que permita remover eficazmente los obstáculos para el ejercicio pleno de los derechos de niños, niñas y adolescentes, así como para la comprensión y tratamiento integral y holístico del hecho delictivo. Siempre ha de tenerse presente que una decisión equilibrada no puede dejar de tener en consideración todas las circunstancias que concurren en relación a los hechos y a las personas que están en conflicto con ley penal, como igualmente los intereses de las víctimas y la sociedad en general, la cual ha sido injustificadamente afectada.”

Es interesante considerar que las “Reglas” conceptualizan de manera independiente el enfoque restaurativo de la justicia penal juvenil y los acuerdos restaurativos que se originan dentro del sistema. Así, el documento define al enfoque restaurativo como “(...) una forma de afrontar los conflictos en general, la violencia en las relaciones y los delitos a través de procedimientos guiados por los principios y valores de: participación activa, reconocimiento de necesidades, responsabilización, corresponsabilización, la reparación material y/o simbólica de los daños, consecuencia de la infracción a la ley penal, propiciando soluciones adecuadas a las posibilidades reales de las personas participantes.”

Por su parte, un acuerdo restaurativo se define como “(...) aquel logrado como consecuencia de un proceso restaurativo, el cual deberá contener las acciones de reparación de contenido patrimonial, simbólico, afectivo, entre otros que determinen las partes (...)”. Esta definición reitera la distinción que ya hacía el año 2002 el documento del Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas,

“Principios Básicos para la aplicación de Programas de Justicia Restaurativa”<sup>15</sup>, entre procesos y resultados restaurativos. Así, un proceso restaurativo es “(...) todo proceso en que la víctima, el delincuente y, cuando proceda, cualesquiera otras personas o miembros de la comunidad afectados por un delito, participen conjuntamente de forma activa en la resolución de cuestiones derivadas del delito, por lo general con la ayuda de un facilitador. Entre los procesos restaurativos se puede incluir la mediación, la conciliación, la celebración de conversaciones y las reuniones para decidir condenas”. Por su parte, se define a un resultado como “(...) un acuerdo logrado como consecuencia de un proceso restaurativo. Entre los resultados restaurativos se pueden incluir respuestas y programas como la reparación, la restitución y el servicio a la comunidad, encaminados a atender a las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de las partes y a lograr la reintegración de la víctima y del delincuente.”

En relación a estas definiciones, las “Reglas” establecen en el número 2 la obligación para las instituciones promotoras de fomentar leyes, reglamentos y protocolos operativos para que el enfoque restaurativo sea incluido de forma prioritaria e integral en los sistemas de justicia juvenil, como asimismo en el numeral 4 que “(l)as respuestas a los actos que infringen la ley penal cometidos por niños, niñas y adolescentes no deben constituir meras retribuciones punitivas, ni reducirse exclusivamente a un tratamiento psicosocial, sino que deben estar orientadas a promover la construcción de un espacio socio-comunitario de intercambio y significación colectivos con propósitos pedagógicos educativos, del cual surjan formas de responsabilización, reparación, restauración, y reconciliación entre sus protagonistas.”

Por su parte, el número 10.1 señala que “(e)n aplicación de los principios de intervención mínima, excepcionalidad y subsidiariedad, antes de disponerse la privación de libertad deberá haberse descartado fundadamente la procedencia de medidas que configuran alternativas de respuesta menos restrictivas de derechos”, como lo son los procesos restaurativos. En este entendido, se consultó a los ministerios públicos sobre:

**9. Salidas alternativas al proceso y procesos restaurativos disponibles en cada uno de los países, proponiendo los siguientes:**

- i) Conciliación;
- ii) Mediación;
- iii) Acuerdo reparatorio;
- iv) Suspensión condicional del procedimiento;
- v) Círculos de dialogo;
- vi) Círculos de sentencia;
- vii) Conferencias restaurativas;
- viii) Otras.

El siguiente cuadro muestra el resumen de las respuestas:

---

<sup>15</sup> Resolución 2002/12

País	Conciliación	Suspensión condicional del procedimiento	Acuerdos Reparatorios	Mediación	Círculos de diálogo	Conferencias restaurativas	Otras <sup>16</sup>
Andorra		✓	✓				
Argentina	✓						✓
Chile		✓	✓	✓			
Colombia	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Costa Rica	✓	✓	✓		✓		
Ecuador	✓						
El Salvador	✓	✓		✓			
España	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
México	✓	✓	✓	✓			✓
Panamá	✓	✓	✓				
Paraguay	✓	✓	✓				
Perú							✓

Como se observa en la tabla anterior, todos los países participantes señalan contar con algún proceso restaurativo o salida alternativa en el contexto del proceso de justicia penal juvenil.

Asimismo, en comparación al “Informe sobre mediación penal juvenil y acuerdos restaurativos” elaborado por el Grupo de Justicia Penal Juvenil Restaurativa de la AIAMP e ILANUD el año 2020, es posible reiterar dos conclusiones generales en esta materia, esto es: la existencia de una amplia diversidad de mecanismos de desjudicialización y la existencia de diferentes figuras jurídicas que posibilitan arribar a acuerdos restaurativos.

Ahora bien, respecto a la implementación de los procesos restaurativos y salidas alternativas se observa que la Conciliación es la más utilizada, aplicándose en 9 de los 12 países participantes, con excepción de Andorra, Chile y Perú. Otra herramienta común es la Suspensión condicional del procedimiento, adoptada por 9 países: Andorra, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, España, México, Panamá y Paraguay. En cuanto al Acuerdo reparatorio, esta figura es contemplada por 7 países, a saber, Chile, Colombia, Costa Rica, España, México, Panamá y Paraguay.

Por su parte, las medidas menos frecuentes son las que generalmente se vinculan a un mayor potencial restaurativo. Así es el caso de la mediación, que es utilizada por 5 países: Chile, Colombia, El Salvador, España y México; los círculos de diálogo, que solo se aplican en 3 países: Colombia, Costa Rica y España y las conferencias restaurativas, que se contemplan en Colombia y España.

<sup>16</sup> En el apartado “Otras”, Argentina menciona la reparación integral del perjuicio y la suspensión del juicio a prueba; México, por su parte, refiere a las Juntas restaurativas, Andorra menciona la suspensión condicional del procedimiento o de las medidas, así como la reducción de las medidas y el archivo de la causa. Perú, por su parte, no hace una referencia específica.

Las respuestas desarrolladas por cada país permiten destacar ciertos aspectos de interés en relación a estos procesos:

- Argentina: Tanto la conciliación, como la reparación integral del perjuicio y la suspensión del juicio a prueba que sean exitosos, extinguen la acción penal. La conciliación se utiliza como una respuesta temprana para dar solución a conflictos de menor lesividad, armonizando los intereses de la víctima y la persona imputada.
- Chile: Contempla la mediación penal juvenil en el proceso penal para adolescentes, la que fue introducida el año 2023 por la Ley 21.527. Es interesante destacar que aún en los casos que no cumplan con los requisitos legales para ser derivados (por ejemplo, en delitos graves), la ley permite que la víctima pueda solicitar un proceso de mediación, el que de ser llevado adelante de manera exitosa, puede ser considerado en los debates sobre medidas cautelares, o determinación o sustitución de sanciones.
- Ecuador: La medida más utilizada es la conciliación y Quito cuenta con un modelo interinstitucional de Justicia Juvenil Restaurativa Integral. Los otros mecanismos no suelen ser muy utilizados y se destacan como principales inconvenientes la ausencia de equipos multidisciplinares y de sistemas de seguimiento en manos del estado, como asimismo de estadísticas.
- España: La conciliación y mediación exigen el consentimiento de la víctima y del menor de edad infractor, además de la conveniencia, según informe multidisciplinar del equipo técnico. En relación a los círculos de diálogo o conferencias restaurativas, estos se están vinculando más a la fase de ejecución.
- Perú: Se cuenta con la figura de “remisión”, a nivel fiscal o judicial. En ese contexto, los/as adolescentes realizan una reparación del daño de manera simbólica, junto a la figura de perdón del agraviado.

### 3.B. ROL DE LA VÍCTIMA EN PROCESOS RESTAURATIVOS

**Adriana Lander Osío**

La participación de las víctimas en la justicia penal juvenil y la justicia restaurativa es fundamental en los procesos de reforma que se han desarrollado en diversos países del mundo en los últimos años. Estos desarrollos buscan que las víctimas dejen de ser meros instrumentos de la maquinaria procesal y asuman un rol protagónico en el proceso penal.

Comprender la centralidad del rol de las personas víctimas implica asumir que los delitos no solo son transgresiones a bienes jurídicos protegidos por una norma, sino también daños cometidos en contra de otros seres humanos y la comunidad.

En este sentido, la participación de las personas víctimas en la justicia restaurativa es esencial para enfrentar los retos relacionados con la “promoción de sociedades justas, pacíficas e inclusivas”, en los términos de la Agenda 2030 de la Organización de las Naciones Unidas. Esto incluye dignificar,

visibilizar y reconocer a las víctimas, aumentar la legitimidad y transparencia de la justicia y desarrollar adecuadamente el componente restaurativo del sistema.

Aunque los procedimientos judiciales tradicionales siguen siendo predominantes, los procesos colaborativos que promueven una justicia inclusiva han ido ganando terreno. Un ejemplo de esto es el creciente interés y aumento de las prácticas restaurativas. En este contexto, la víctima no sólo debe tener la posibilidad de participar en estos procedimientos y prácticas si así lo desea, sino también expresar sus opiniones cuando no estén de acuerdo con la imposición de determinadas sanciones.

En este orden de ideas, las consultas que se realizan en este subcapítulo están relacionadas con los aspectos que se enlistan a continuación:

- Participación y facultades de las personas víctimas en el proceso
- Incorporación de la comunidad en el desarrollo de prácticas restaurativas
- Prácticas restaurativas sin participación de la víctima

## **PARTICIPACIÓN Y FACULTADES**

### **10. ¿Cuál es el rol de la víctima con relación a las salidas alternativas? ¿Pueden solicitarlas? ¿Las víctimas tienen facultad para oponerse a dichas alternativas al proceso?**

El número 11.3. de las “Reglas”, establece que: “Las personas víctimas pueden elegir participar en aquellas prácticas y procesos alternativos que prevén su participación directa, como la conciliación, la mediación, los círculos de diálogo y círculos de sentencia, entre otros. La participación de las personas y grupos como víctimas directas e indirectas en los procesos de justicia juvenil restaurativa es voluntaria”.

En este contexto, se ha considerado explorar sobre las facultades de las víctimas para solicitar o rechazar alternativas al proceso. De las respuestas obtenidas, se destaca que, aunque las conciliaciones y las mediaciones requieren del consentimiento de las víctimas, existen dos salidas alternativas al proceso en las que la opinión de la víctima no es vinculante: la suspensión condicional del proceso a prueba y la remisión, tal como se detalla en la siguiente síntesis.

- Argentina: La víctima puede oponerse a las medidas alternativas, en el caso de la suspensión del juicio a prueba, su oposición no es vinculante.
- Chile: La víctima puede ser escuchada, pero su opinión no es vinculante en la suspensión condicional del proceso (que trata de un acuerdo entre el joven imputado y la Fiscalía); no obstante, la víctima puede recurrir esa decisión.
- Costa Rica: En la suspensión condicional del proceso como en el proceso abreviado, la opinión de la víctima no es vinculante.

- El Salvador: La opinión de la víctima y de la fiscalía no son vinculantes respecto de la remisión.
- Panamá: La opinión de la víctima no es vinculante en los casos de suspensión condicional del proceso.
- Perú: La opinión de la víctima no es vinculante respecto de la remisión, aunque puede apelar.

## INCORPORACIÓN DE LA COMUNIDAD

### 11. ¿En el Ministerio Público se han implementado programas o actividades para la incorporación de la comunidad en el desarrollo de prácticas restaurativas en el ámbito de la justicia juvenil?

Los espacios comunitarios pueden ser un entorno ideal para promover valores como la no violencia, la cooperación y el respeto entre niños, niñas y adolescentes, junto con los adultos que los acompañan, entre otros en clubes de barrio, espacios educativos, organizaciones sociales, espacios recreativos y culturales, así como en la comunidad en general. Desde estos lugares, es posible fomentar herramientas para la gestión de conflictos y violencias mediante actividades lúdicas, talleres y capacitaciones, con adolescentes como mediadores para gestionar estos conflictos entre sus compañeros, e incluir a referentes familiares, afectivos e institucionales en algunos de estos procesos, en algunos casos como parte o como mediadores en una función de apoyo.

En este contexto, la participación de la comunidad en la justicia restaurativa es fundamental y el enfoque restaurativo ofrece una nueva forma de concebir estas prácticas. Se constituye como un abordaje transformador, tendiente a desarrollar un potencial de cambio en las y los adolescentes como sujetos activos, así como a fortalecer el apoyo de la comunidad en su desarrollo integral. En síntesis, el enfoque restaurativo:

1. Se centra en el fortalecimiento de los lazos sociales y de la comunidad en su conjunto.
2. Previene la escalada del conflicto a través de la participación y el diálogo.
3. Busca minimizar las intervenciones punitivas del sistema sobre los adolescentes.
4. Evita el estigma asociado a los adolescentes en conflicto con la ley.

Desde la justicia restaurativa, se asume que no solo la persona víctima es afectada por la ofensa, sino también la o el adolescente que comete una infracción y la comunidad pueden verse afectadas por el daño generado. Por lo tanto, la justicia restaurativa se concibe como un modelo triangular donde víctima, ofensor y comunidad son sus principales protagonistas.

A lo largo de las “Reglas”, se hace referencia a la participación de la comunidad en la justicia juvenil restaurativa:

- En el apartado de Consideraciones Generales

- Incluyéndola y reconociendo a la comunidad como beneficiaria de estas, en particular, a todas las personas integrantes de la comunidad que participan en los procedimientos de justicia juvenil restaurativa
- En el apartado de las políticas públicas, en cuanto a que, los sistemas de justicia juvenil deben promover la responsabilidad pública de la comunidad; igualmente, promover la escucha de los referentes comunitarios
- Dentro del proceso de corresponsabilización colectiva<sup>17</sup> que comporta el enfoque restaurativo, en el que están las redes comunitarias-familia, referentes afectivos, escuela, vecindad, entre otras-.

En este sentido, de acuerdo con la información recabada, en los siguientes cuatro (4) Ministerios Públicos se han desarrollado iniciativas para incorporar a la comunidad en las prácticas restaurativas, tal como se cita a continuación:

- Costa Rica: Informa que se designan bimensualmente espacios en las agendas para los equipos, para lo que se denominó como trabajo en comunidad, para buscar instituciones que apoyen en la red para asesorías, trabajo comunal, internamientos o tratamientos específicos, además se imparten charlas informativas a diferentes instituciones, se les participa a través del programa de mentores judiciales, como personas de apoyo y además como partícipes en las reuniones como representantes de la comunidad en delitos sin víctima física.
- España: Informa que se han establecido acuerdos con ayuntamientos, servicios sociales, colegios, universidades etc., para la realización de trabajos en beneficio de la comunidad u otras reglas de conducta; así como convenios de mediación firmado por la Fiscalía General del Estado y las Fiscalías de las Comunidades Autónomas (Regiones) conjuntamente con el Consejo General del Poder Judicial, el Consejo General de la Abogacía Española, y el Colegio General de Psicólogos para el desarrollo de los programas de mediación.
- México: Refiere que existe capacitación continua para todos los actores del sistema.
- Perú: Señala contar con instituciones aliadas de la comunidad, en las que los adolescentes en conflicto con la ley penal realizan acciones de reparación simbólica del daño. Estas instituciones previamente son sensibilizadas y capacitadas sobre el enfoque restaurativo por el Programa Nacional de Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público.

---

<sup>17</sup> En su Anexo, las “Reglas”, definen esta expresión de la forma que sigue: “Corresponsabilización colectiva: este término hace referencia en estas Reglas a la forma en la que el Estado, la comunidad, las organizaciones civiles y las familias, se involucran (i) en un abordaje del hecho delictivo que pueda atender a la multiplicidad de factores que se han conjugado para que emergiera como tal; (ii) en el proceso de comprensión, reflexión y elaboración del daño; (iii) en la gestión del acompañamiento y apoyo requeridos por las personas involucradas; y (iv) en la producción de respuestas que contemplen la historia y las necesidades singulares de quienes han quedado implicados en la situación. De este modo, el Estado y la comunidad pueden implicarse en la elaboración del daño producido por un delito, pero también del daño tácito que se expresa en el delito y que remite a la historia de carencias, dificultades e imposibilidades que afectan a estos niños, niñas y adolescentes”.

## PRÁCTICAS SIN PARTICIPACIÓN DE LA VÍCTIMA

### 12. ¿En el Ministerio Público existe la posibilidad de llevar a cabo prácticas de justicia juvenil restaurativa sin la participación de la víctima?

El “Protocolo” establece claramente la posibilidad de “no participación de la víctima” en casos de: reparación indirecta, o porque el perjudicado por el delito no es una persona física, o no es posible su localización. Asimismo, contempla programas de justicia juvenil restaurativa donde no es indispensable el consentimiento o la participación de la víctima en tres situaciones: i) cuando la víctima no desea participar en un procedimiento de esta naturaleza<sup>18</sup>; ii) cuando decide retirar su consentimiento inicial una vez iniciado el procedimiento; iii) cuando no existe una víctima identificada, como en casos donde la conducta delictiva afecta intereses generales o se trata de una víctima institucional.

Además, el “Protocolo” plantea la posibilidad de intervención de una “víctima subrogada”, es decir, una persona que ocupa simbólicamente la posición de la víctima en el proceso restaurativo, permitiendo que este continúe. Esta figura también se menciona en las “Reglas” bajo la definición de “Reparar”, indicando que la reparación, entendida como compensación de los daños directos e indirectos ocasionados a la persona víctima y a la comunidad, debe realizarse en beneficio de las personas o grupos damnificados o víctimas subrogadas.

En este sentido, los siguientes seis (6) Ministerios Públicos informaron que existe la posibilidad de “prácticas restaurativas sin participación de la víctima”, en sus respectivos países: Argentina, Colombia, El Salvador, España, Paraguay y Perú.

Adicionalmente, se planteó una pregunta abierta a comentarios, cuya síntesis se presenta a continuación.

- Argentina: En los últimos tiempos, las defensas han comenzado a acercar propuestas de prácticas restaurativas en casos donde la víctima no está individualizada de manera personal, como en los delitos de intimidación pública.
- Chile: En el caso de delitos que no cuenten con una víctima concreta, por ejemplo, en delitos contra la salud pública, es posible que una agrupación o institución represente a la víctima. Asimismo, se reconoce la posibilidad de valorar signos de responsabilización en una eventual condena o decisión judicial, si una mediación se hubiere frustrado por razones ajenas al adolescente (por ejemplo, que no haya habido participación de la víctima).
- Colombia: Se da en los casos en los cuales la víctima da su consentimiento para que se aplique justicia restaurativa, pero no desea participar activamente.
- Costa Rica: En el proceso de ejecución de la sanción penal juvenil, el protocolo establece que la víctima puede participar si lo desea, pero no es una parte indispensable.

---

<sup>18</sup> Tal como se establece en el 11.3. de las “Reglas”: La participación de las personas y grupos como víctimas directas e indirectas en los procesos de justicia juvenil restaurativa es voluntaria.

- Paraguay: En el proceso penal adolescente, si las condiciones del adolescente son aptas para su inclusión a programas restaurativos, se decide favorablemente, independientemente de la voluntad de la víctima.
- Perú: A través de una reparación simbólica del daño, consistente en una acción que realiza el adolescente, consciente y sentidamente, con la intención de reparar los lazos resquebrajados en la comunidad, en una institución pública o privada.

### 3.C. FORMAS DE REPARACIÓN

**Alejandra Mera González-Ballesteros**

El derecho a la reparación es quizás uno de los derechos de las personas víctimas que tiene mayor consagración a nivel internacional. Así, al abordar el acceso a la justicia y trato justo, la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el año 1985<sup>19</sup>, establece en el numeral 5 que “(s)e establecerá y reforzarán, cuando sea necesario, mecanismos judiciales y administrativos que permitan a las víctimas obtener reparación mediante procedimientos oficiales u oficiosos que sean expeditos, justos, poco costosos y accesibles. Se informará a las víctimas de sus derechos para obtener reparación mediante esos mecanismos.”

En un sentido similar, las Reglas de Brasilia refuerzan la conexión entre el derecho a la reparación y la necesidad de informar acerca de este a las víctimas, al establecer en el numeral 56 que se promoverá que las víctimas reciban información sobre diversos elementos del proceso jurisdiccional, entre ellos las “(p)osibilidades de obtener la reparación del daño sufrido”.

Por su parte, las Guías de Santiago, al referirse a los derechos de las víctimas, enuncia en el Artículo 15.e a “(l)a reparación del daño sufrido, por los mecanismos habilitados legalmente” y en el Artículo 16, al referirse al derecho a la información, destaca su derecho a “(...) la reparación efectiva del daño causado y del modo de hacerlo”. Por su parte, en el Artículo 19 se refiere específicamente al derecho a la compensación y la reparación, señalando que los Ministerios Públicos promoverán en las instancias que corresponda la inclusión efectiva de formas de reparación del daño y específicamente en el número 4, establece que “(p)ara la más rápida y efectiva reparación del daño sufrido, se propiciarán acuerdos de reparación y mediación, utilizando los diversos mecanismos procesales que cada legislación nacional prevea, tales como la suspensión de la ejecución de la pena, la rebaja de la pena solicitada o la suspensión de los procedimientos”, además de alentar especialmente el empleo de mecanismos de justicia restaurativa.

---

<sup>19</sup> Resolución 40/34 1985

En lo que dice relación con los instrumentos emanados de la AIAMP específicamente relacionados con la justicia penal juvenil, el “Decálogo” establece en el apartado 5 que los ministerios públicos deben priorizar la desjudicialización, la aplicación de audiencias tempranas, formas de terminación anticipada del proceso en todas sus fases y mecanismos de justicia restaurativa, terapéutica y salidas alternativas, así como “(...) la reparación directa e indirecta de los daños causados por la infracción a la víctima”. Asimismo, en el número 4 señala que “(e)l Ministerio Público velará para que las respuestas a las infracciones cometidas por un niño, niña y adolescente en conflicto con la ley penal, no constituyan meras retribuciones punitivas o que se reduzcan al tratamiento psicosocial, sino que comporten un proceso pedagógico y de responsabilización individual y colectivo respecto a las consecuencias lesivas del acto, incentivando su reparación.”

Las “Reglas”, por su parte, establecen en el numeral 11.4 que “(l)as personas y comunidades víctimas directas e indirectas tienen derecho a la reparación material o simbólica, así como a la restauración y reconciliación. Se trata de un derecho propio a que el daño que han padecido sea debidamente reparado, no pudiendo ser consideradas solamente como un medio para que los niños, niñas y adolescentes restaure”.

Adicionalmente, es importante considerar las definiciones de reparación y restauración que se contienen en las “Reglas”. Así, reparar como una medida alternativa se entiende como una “compensación, real o simbólica, de los daños directos e indirectos ocasionados a la persona víctima y a la comunidad. La reparación puede hacerse en forma material o mediante acciones cuya realización sea posible para los niños, niñas y adolescentes, teniendo siempre presente su interés superior, en beneficio de las personas o grupos damnificados o víctimas subrogadas. Requiere el consentimiento de los niños, niñas y adolescentes y que estos reconozcan la necesidad de reparar y tengan intención de hacerlo.”

Por su parte, la restauración se entiende referida a “los efectos que se producen en las personas que han dañado o sufrido daños, cuando pueden comprender y resignificar situaciones a través de participar en espacios para hablar y escucharse, y tomar decisiones conjuntas en función a ideas y sentires propios, para atender adecuadamente sus necesidades. Se trata de una forma personal de participación que no puede ser impuesta, ni obtenida por influencia de algún discurso moral o jurídico dominante. Lo restaurativo se produce tanto por participar en el proceso, como por la decisión que resulta de ese “hacer juntos”, ocurre en un plano simbólico relacional, y no tiene una correspondencia única con las prestaciones que se comprometen en los acuerdos. La reparación, el perdón, o la reconciliación son parte de una restauración pero ésta los trasciende.”

Es especialmente importante reiterar la relevancia del reconocimiento al derecho a la reparación de las víctimas en el plano de la justicia penal juvenil, pues como ya se ha señalado, la especialidad de este ámbito de justicia se ha vinculado tradicionalmente a las características particulares de desarrollo de los niños, niñas y adolescentes y la necesidad de contar con sistemas que promuevan tanto su responsabilización, como su integración social, sin enfatizar los elementos relacionados a los derechos de las víctimas en este tipo de procedimientos.

En este entendido, el cuestionario indagó sobre:

**13. ¿Qué tipos o formas de reparación para la víctima se contemplan en su país? ¿Está prevista la reparación simbólica y la reparación integral para las víctimas?**

De los 12 países incluidos que respondieron la encuesta, 10 afirmaron contar con legislación que contemple medidas de reparación simbólica y/o reparación integral para las víctimas, con la excepción de Paraguay y Perú.

En detalle, las respuestas permitieron constatar lo siguiente:

- Andorra: opta en términos generales por la reparación mediante compensación económica.
- Argentina: incluye la indemnización material y moral e igualmente la restitución, recuperación, indemnización, satisfacción y garantías de no repetición.
- Chile: establece la reparación real o simbólica del daño a través de la mediación y de acuerdos reparatorios.
- Colombia: permite que la víctima se pueda encontrar satisfecha con la sola manifestación de arrepentimiento del adolescente infractor o conjuntamente con la reparación económica.
- Costa Rica: señala que la reparación que se entiende como simbólica se debe verificar como primer requisito para la Suspensión del proceso a prueba.
- Ecuador: contempla un camino restitutivo de derechos que excede a la reparación económica e incluso tratamientos psicológicos a elección de la víctima. También se contemplan garantías de no repetición como parte de los acuerdos, aunque previene sobre el deficiente seguimiento del cumplimiento de los mismos.
- El Salvador: considera la reparación simbólica y medidas de contenido patrimonial, especialmente en víctimas de violencia de género.
- España: contempla la reparación simbólica o moral, como también la reparación material.
- Panamá: considera una obligación de hacer por parte del adolescente en favor de la víctima, en la medida en que se llegue a un acuerdo entre las partes.
- Paraguay: señala que no existe reglamentación, sin embargo, la víctima puede aceptar las disculpas del/la adolescente o una reparación económica.

Las reparaciones simbólicas más frecuentes son:

- (i) Disculpas o arrepentimiento (Argentina, Chile, Colombia, Ecuador, El Salvador y Paraguay).
- (ii) Compromiso de no repetición de la conducta (Argentina, Colombia, El Salvador, Ecuador).

Cinco de los países que respondieron la encuesta, por su parte, señalaron que la voluntad de la víctima desempeña un papel importante a la hora de definir el tipo de reparación:

- Chile señala que la Norma Técnica del Programa de Mediación contempla que la reparación puede consistir en acciones que representen un significado especial para la víctima en el marco de su proceso de victimización y la víctima debe estar de acuerdo con la reparación acordada en el proceso de mediación.
- Colombia: contiene dos formas de reparación, según la voluntad de la víctima.
- Paraguay: aunque señala que no hay regulación expresa, constata que la víctima puede decidir sobre cómo se siente satisfecha con la reparación.
- Panamá: dispone de una obligación de hacer, que solo procederá cuando la víctima haya dado su consentimiento.

Además, se observan 2 países con mecanismos específicos para casos de violencia de género. El Salvador cuenta con una Ley Especial Integral Para Una Vida Libre De Violencia para las Mujeres, la cual establece medidas reparatorias y de no repetición. Por su lado, Argentina destaca contar con la ley de Protección Integral a las mujeres (26.485), que en su art.35 establece que la parte damnificada podrá reclamar la reparación civil por los daños y perjuicios según las normas comunes que rigen la materia.

### 3.D. GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

**Adriana Lander Osío**

De acuerdo con la definición proporcionada en el Anexo de las “Reglas” sobre los “sistemas de gestión, seguimiento y control” es esencial contar con datos comparables entre distintos países y promover el registro adecuado de datos sociodemográficos de las personas involucradas en los sistemas de justicia juvenil. Para ello, se debe acordar una base mínima de datos desglosados sistemáticamente sobre los que se registrará información. Además, con el fin de realizar estudios sobre los procesos restaurativos, se recomienda registrar información sobre varios aspectos, incluyendo el grado de satisfacción de las víctimas en los procesos.

Como antecedente de estos estudios comparativos, el informe de la AIAMP y el ILANUD del año 2020, citado anteriormente en este documento, concluyó sobre “(...) la importancia de contar con un sistema de gestión y supervisión que permita asegurar la calidad del proceso y servicios ofrecidos, clave para asegurar el impacto de estos procesos, lo que no sólo incide un mejor gasto de fondos públicos, sino en una mejora en la experiencia de justicia de sus usuarios”. Los resultados obtenidos en su oportunidad fueron: a) el Ministerio Público de Costa Rica es el único que informó contar con indicadores para medir la satisfacción de las víctimas en los procesos de justicia restaurativa; y, b) La Fiscalía General de Colombia, es la única institución que informa manejar cifras sobre reincidencias o reiteración por parte de los adolescentes en conflicto con la ley penal.

La gestión, seguimiento y control continuaron siendo temas prioritarios en la agenda del Grupo de

Trabajo (actualmente “Red”), y en 2021 se organizaron diálogos interinstitucionales con la participación de las máximas autoridades de las principales redes de justicia Iberoamérica, así como expertos internacionales en el seguimiento a los acuerdos restaurativos y en los indicadores de satisfacción de las víctimas, entre otros aspectos.

El seguimiento y evaluación de las prácticas y programas restaurativos es especialmente importante por varios motivos: de una parte, para verificar el efectivo cumplimiento del acuerdo por parte de la persona que comete la infracción; por otro, para comprobar la utilidad de estos programas y su impacto en las causas estructurales del delito.

Basado en los estándares y a los antecedentes mencionados, en este apartado se abordarán los siguientes aspectos:

- Registros y sistematización de datos sobre víctimas
- Seguimiento del cumplimiento de los acuerdos restaurativos
- Evaluación de la satisfacción de las víctimas en procesos de justicia juvenil restaurativos

## REGISTROS Y SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOBRE VÍCTIMAS

**14. ¿En el Ministerio Público de su país cuentan con un registro manual o electrónico que permita extraer las variables sociodemográficas desagregadas de las diferentes situaciones de vulnerabilidad que presentan las personas víctimas que se atienden en la justicia juvenil? ¿Distingue el sistema entre justicia penal de adultos y justicia penal de adolescentes?**

Tal como se ha señalado en informes regionales anteriores sobre “acceso a la justicia” en los que ha participado el ILANUD<sup>20</sup>, la recopilación de datos sobre las poblaciones en condición de vulnerabilidad es una estrategia fundamental para orientar el diseño de políticas y la gestión en la administración de justicia.

En la introducción de este capítulo se mencionó que las “Reglas” establecen como estándar la conveniencia de promover el registro adecuado de datos sociodemográficos de las personas involucradas en los sistemas de justicia juvenil, incluyendo a las víctimas.

En relación con la existencia de estos datos sociodemográficos, ocho (8) de los doce (12) Ministerios Públicos que participaron en este proceso, informaron contar con datos desagregados sobre las víctimas. Estos Ministerios Públicos son: Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, México, Panamá y Paraguay.

---

<sup>20</sup> Cumbre Judicial Iberoamericana; ILANUD (2014) *Informe sobre el Cumplimiento de las 100 Reglas de Brasilia por parte de la Cumbre Judicial Iberoamericana*, Visible en: [www.cumbrejudicial.org](http://www.cumbrejudicial.org)

Luego de esta primera consulta, se realizó una pregunta de opciones múltiples, de la cual se concluye que los dos datos básicos que se reiteran en los Ministerios Públicos que cuentan con datos desagregados son la edad y el género.

Tomando en cuenta la importancia del aspecto relativo a los datos, se consideró explorar un poco más y plantear una consulta abierta, solicitando comentarios a las respuestas anteriores.

Al respecto, los comentarios realizados por los Ministerios Públicos se enfocaron hacia la existencia de bases de datos digitalizadas, con las que cuentan los siguientes cuatro países:

- Argentina: La Corte Suprema de Justicia de la Nación cuenta con una base general de datos.
- Chile: El Sistema de Apoyo a Fiscales
- Colombia: A través del Sistema de Información Misional SPOA
- Costa Rica: El sistema alerta cuando se trata de una persona que pertenece a una población en condición de vulnerabilidad.

## SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS RESTAURATIVOS

**15. En su país, ¿existen sistemas de seguimiento del cumplimiento de los acuerdos que se suscriben en un proceso juvenil restaurativo? De haberlo, ¿Qué institución o despacho está a cargo de realizar ese seguimiento?**

Como se señaló en la introducción de este capítulo, en 2021 se realizó un evento sobre este tema por parte de la “Red”, en cual se concluyó que el estudio de los mecanismos de seguimiento de los acuerdos restaurativos es un paso necesario e indispensable, a corto y mediano plazo, para el fortalecimiento de los sistemas de justicia penal juvenil con enfoque restaurativo. Asimismo, se concluyó que garantizar el adecuado seguimiento de los acuerdos restaurativos y la medición de sus éxitos son piezas claves para consolidar la Justicia Restaurativa en Iberoamérica frente a corrientes retribucionistas, así como para apoyar a los países en la mejorar de su base empírica, de conformidad con lo establecido en la “Declaración de Kioto”, que contiene los acuerdos del último “Congreso Mundial de Prevención del Delito y Justicia Penal”.

Cabe destacar que la primera definición que aparece en el Anexo de las “Reglas” es precisamente la de acuerdo restaurativo, que se cita a continuación: “aquel logrado como consecuencia de un proceso restaurativo, el cual deberá contener las acciones de reparación de contenido patrimonial, simbólico, afectivo, entre otros que determinen las partes. Los acuerdos solo contendrán obligaciones razonables y proporcionadas frente al daño causado. Los resultados de los acuerdos dimanantes de programas de justicia restaurativa, cuando proceda, deberán ser supervisados judicialmente o incorporados a decisiones o sentencias judiciales. Cuando así ocurra, los resultados

tendrán la misma categoría que cualquier otra decisión o sentencia judicial y deberán excluir la posibilidad de enjuiciamiento por los mismos hechos”.

Dentro de la amplitud de aspectos que involucra el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos, a continuación, se presenta una síntesis sobre el aspecto relativo a quién realiza dicho seguimiento.

- Argentina: Fiscalía especializada que intervino en el caso.
- Chile: Mediador realiza el seguimiento, de acuerdo con la Norma Técnica del Programa de Mediación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil.
- Colombia: Juez de Control de Garantías puede realizar el seguimiento.
- Costa Rica: Departamento de Trabajo Social y Psicología, la fiscalía y el Juzgado: supervisan el caso.
- Ecuador: Fiscalía Especializada.
- El Salvador: Juez de la Causa.
- España: Equipo técnico en coordinación con el Fiscal.
- México: Órgano especializado de la Fiscalía General de la República.
- Panamá: Fiscal de Adolescentes.
- Paraguay: Fiscal de ejecución.
- Perú: Fiscal, que puede convocar a la víctima para recabar esta información.

En síntesis, de los doce (12) países que aportan información sobre esta consulta, en 7 de ellos el seguimiento es realizado por los Ministerios Públicos; en otros 3 países, a través de jueces; en 1 caso, a través de un órgano del ejecutivo; y, en 1 caso, en forma intersectorial, incluyendo a la fiscalía.

## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS EN PROCESOS DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVOS

### 16. ¿En el Ministerio Público se han implementado “indicadores de satisfacción de las víctimas” que participan en los procesos de justicia juvenil restaurativa?

Como se mencionó anteriormente en el Anexo de las “Reglas”, específicamente en la definición de los sistemas de gestión, seguimiento y control, el segundo párrafo se establece que, con el fin de realizar sobre los procesos restaurativos, se recomienda registrar información que permita reconocer el grado de satisfacción de las personas víctimas en estos procesos, entre otros efectos.

En relación con esto, los indicadores de satisfacción de las víctimas han sido un tema de trabajo desde el año 2019. Sin embargo, la información previa a este informe indica que solo se han implementado en un Ministerio Público. Dado que el Ministerio Público de Costa Rica era el único que contaba con estos indicadores, en el evento realizado 2021, mencionado en la introducción de este capítulo, se destacó la importancia de promover su uso, ya que constituye un aspecto central en la justicia restaurativa. Además, permiten contar con evidencia científica que respalde las ventajas y los beneficios de dicho enfoque, superando los argumentos basados en intuiciones y

percepciones.

Establecida la importancia de contar con evidencia empírica en este tema, en la agenda de 2022 de la “Red”, se continuó profundizando sobre cuáles serían estos indicadores que permiten definir la satisfacción de las víctimas. Se concluyó que los mismos deben tener en cuenta tres variables: i) quiénes son las víctimas; ii) cuál es el trato que recibieron de acuerdo a sus intereses y necesidades; y iii) cómo fue el proceso.

Tomando en cuenta que, desde el ILANUD se expresado en varias ocasiones que, antes de continuar profundizando en aspectos técnicos, habría que valorar si existen las condiciones para su implementación, en este informe se consideró volver a consultar sobre los avances obtenidos.

De acuerdo con la información obtenida para este informe, tres países informan realizar encuestas de satisfacción a las víctimas: Andorra, Costa Rica y México.

A continuación, la información más detallada que aportaron estos países.

- Andorra: A través de una encuesta de satisfacción con relación al proceso
- Costa Rica: Realiza una encuesta digital de satisfacción, donde se consulta sobre la atención recibida, fecha, lugar, delito, sexo, tipo de interviniente en el proceso, escolaridad, edad. En términos generales se pregunta cómo fue la atención, el trato brindado por el personal, la forma en que se proporcionó la información, un apartado de comentario, el grado de satisfacción con el acuerdo y la manera de llegar a él, así como la satisfacción con el tiempo empleado.
- México: Se realizan dos encuestas: una digital de satisfacción a la víctima, a través de un código QR, y otra de mejora. Estas encuestas recogen opiniones sobre cómo fue la atención del personal, la calidad de la información ofrecida, el trato brindado por el personal, el grado de satisfacción con los acuerdos tomados y la forma de llegar a ellos, así como la satisfacción con el tiempo empleado para las sesiones del mecanismo alternativo. Consideran importante referir que las encuestas son voluntarias, invitando al usuario a responderlas y una vez recabadas se analiza por las áreas que prestaron el servicio.

## IV. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

### A. RESULTADOS

#### Capítulo 1. POLÍTICAS INSTITUCIONALES CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN Y TRATO DE LAS VÍCTIMAS

1. **Adhesión a los instrumentos de justicia juvenil restaurativa de la AIAMP.** Ninguno de los 12 Ministerios Públicos cuenta con declaraciones de adhesión al Decálogo de los fiscales Iberoamericanos sobre Justicia Juvenil Restaurativa y al Protocolo para la práctica de la Justicia Juvenil Restaurativa en los Ministerios Públicos de la AIAMP (pregunta n°1).
2. **Enfoques aplicados.** Los 12 Ministerios Públicos afirman contar con instrucciones acerca de algún enfoque que debe aplicarse en la atención y trato de las víctimas. Entre las diversas alternativas propuestas, el enfoque de protección integral es aplicado en todos los países. Por su parte, en 11 de los países, esto es el 92% de aquellos que contestan la encuesta, se aplican los enfoques de género y de derechos y garantías. Por su parte, 10 países manifestaron contar con instrucciones relativas al enfoque de Derechos y Garantías, 7 al enfoque intersectorial, 5 a los enfoques Diferencial, Interdisciplinario e Intercultural, 2 al enfoque Sistémico y Educativo y 1 país al enfoque ambiental.
3. **Políticas y protocolos.** Todos los países, salvo Uruguay, manifiestan contar con políticas y/o protocolos institucionales sobre atención y trato de las personas víctimas en general y/o las que participan en el ámbito de la justicia juvenil y/o de la justicia restaurativa en particular, entregando ejemplos de estos.

#### Capítulo 2. ATENCIÓN DE VÍCTIMAS EN EL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL JUVENIL

4. **Atención especializada e interdisciplinaria:** Los 12 Ministerios Públicos que participaron en esta consulta informaron que cuentan con profesionales de otras disciplinas para atender a las víctimas de delitos, especialmente con atención psico-social proporcionada por psicólogos y trabajadores sociales. Esto evidencia un alto nivel de cumplimiento del estándar establecido en las “Reglas” sobre la existencia de equipos interdisciplinarios. La especialización de la justicia penal juvenil requiere de una visión y equipos interdisciplinarios; sin embargo, la mayoría de los países mencionaron la existencia de una oferta multidisciplinaria, mientras que solo un país hizo referencia expresa a una oferta interdisciplinaria, que implica un diálogo entre dichas disciplinas. Además, 8 Ministerios Públicos informaron contar con oficinas dedicadas a la atención y protección de las víctimas de delito.
5. **Contenido del derecho a la información y acceso a la justicia:** Los 12 Ministerios Públicos afirmaron ofrecer información a las víctimas, incluyendo: i) su condición de tal; ii) sus derechos y cómo hacerlos efectivos; iii) el papel de las instituciones en materia de protección; iv) su rol en el proceso; v) reparación del daño; vi) resoluciones, con excepción de 2 países. Asimismo, todos los Ministerios Públicos informaron brindar información a las víctimas acerca de la existencia de salidas alternativas al proceso penal juvenil y/o procesos restaurativos, lo que evidencia un alto nivel de

cumplimiento de los estándares relacionados con el derecho de información que debe garantizarse a las víctimas, como primer paso hacia la realización del derecho de acceso a la justicia.

6. **Comunicación con las víctimas: claridad y accesibilidad:** 8 de los 12 Ministerios Públicos señalaron contar con protocolos y/o instrucciones relacionadas con la utilización de un “lenguaje claro”, en cumplimiento de los estándares relacionados con la adopción de las medidas necesarias para reducir las dificultades de comunicación que afecten la comprensión del acto judicial en el que participe una persona en condición de vulnerabilidad, garantizando que esta pueda comprender su alcance y significado.

7. **Características de los abordajes:** En esta consulta cualitativa sobre los diferentes aspectos que comprenden los abordajes en la atención de las víctimas, además de la aplicación del enfoque interdisciplinario y la existencia de protocolos por parte de los Ministerios Públicos, aspectos ya mencionados en este informe, en este apartado se realizó una síntesis sobre la importancia del primer contacto de la institución con la persona víctima.

## Capítulo 3. JUSTICIA RESTAURATIVA Y VÍCTIMAS

### 3.A. PROCESOS RESTAURATIVOS CONTEMPLADOS EN LA REGULACIÓN NACIONAL

8. **Normativas nacionales:** En cuanto a la existencia de salidas alternativas al proceso y procesos restaurativos disponibles en cada uno de los países, se observa que la Conciliación es la más utilizada, aplicándose en 10 de los 12 países. Otra herramienta común es la Suspensión condicional del procedimiento, adoptada por 8 países. Por su parte, en 7 países se contemplan los Acuerdos reparatorios y 5 países señalaron contar con Mediación penal juvenil. Con niveles menores de aplicación, 3 países señalaron contemplar círculos de diálogo y 2 conferencias restaurativas.

### 3.B.ROL DE LA VÍCTIMA

9. **Participación y facultades.** Los 12 países señalaron que las víctimas tienen alguna participación en los mecanismos colaborativos de solución de conflictos, lo que evidencia un alto nivel de cumplimiento del estándar contenido en las “Reglas” sobre la participación de las víctimas en las salidas alternas y en las prácticas restaurativas.

En cuanto a las facultades en los diferentes sistemas de justicia penal juvenil en la región, estas varían según la normativa nacional. En particular, en los siguientes 4 países: Argentina, Chile, Costa Rica y Panamá, la opinión de las víctimas no es vinculante respecto de la suspensión condicional del proceso. En El Salvador y Perú: la opinión de las víctimas no es vinculante en la remisión.

10. **Incorporación de la comunidad:** Los siguientes 4 Ministerios Públicos: Costa Rica, España, México y Perú, informan haber desarrollado programas para incorporar a la comunidad en las prácticas restaurativas. Aunque la participación de la comunidad es un estándar presente en varios apartados de las “Reglas”, a nivel regional sigue siendo un desafío pendiente de implementación.

11. **Prácticas sin participación de la víctima:** En los siguientes 6 Ministerios Públicos: Argentina, Colombia, El Salvador, España, Paraguay y Perú, existe la posibilidad de realizar prácticas restaurativas sin participación de las víctimas.

### 3.C. FORMAS DE REPARACIÓN

12. **Normativa vigente:** En relación con los tipos o formas de reparación contemplados para las víctimas, 10 países contestaron afirmativamente contar con medidas de reparación simbólica y/o reparación integral. Las reparaciones simbólicas más frecuentes consisten en disculpas o arrepentimiento y compromiso de no repetición de la conducta.

13. En 4 de los países encuestados la voluntad de la víctima desempeña un papel importante a la hora de definir el tipo de reparación.

14. En 2 países se cuenta con mecanismos específicos de reparación para casos de violencia de género.

### 3.D. GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

15. **Registros y sistematización de datos sobre víctimas:** Los siguientes 8 Ministerios Públicos: Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, México, Panamá y Paraguay, cuentan con datos desagregados sobre las víctimas, en línea con el estándar establecido en las “Reglas”, que promueve el registro adecuado de datos sociodemográficos en los sistemas de justicia juvenil. Los dos datos básicos que se reiteran en estos Ministerios Públicos son la edad y el género. Además, los siguientes 4 Ministerios Públicos: Argentina, Colombia, Chile y Costa Rica, informaron contar con bases de datos digitalizadas, lo que refleja los desafíos que enfrentan las instituciones del sector justicia en relación con la digitalización de la información.

16. **Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos restaurativos:** De las diferentes variables que abarca este tema, se priorizó el aspecto relativo a quién realiza este seguimiento. 9 Ministerios Públicos se involucran en el seguimiento al cumplimiento de los acuerdos restaurativos, mientras que en 3 países: Andorra, Colombia y El Salvador, el seguimiento está a cargo de la judicatura.

17. **Evaluación de la satisfacción de las víctimas:** Solo 3 Ministerios Públicos cuentan con encuestas de satisfacción de las víctimas: Andorra, Costa Rica y México, lo que evidencia que este estándar establecido en las “Reglas” sigue siendo un desafío de implementación en la región.

## B. CONCLUSIONES (LOGROS Y DESAFÍOS)

En función de los resultados obtenidos, se han elaborado dos listados. El primero corresponde a los logros alcanzados, que reflejan un alto y muy buen nivel de cumplimiento de los respectivos estándares. El segundo muestra los desafíos pendientes, acompañados de acciones proyectadas desde la Coordinación de la Red.

## B.1.LOGROS

En relación con los logros alcanzados, se destacan los siguientes aspectos en los que se evidencia un alto cumplimiento de los estándares por parte de los Ministerios Públicos que participaron en esta consulta:

- **Aplicación integral de enfoques:** Todos los Ministerios Públicos han implementado el enfoque de protección integral de NNA en el ámbito penal juvenil, así como los enfoques de género y de derechos y garantías, demostrando un compromiso sólido con la justicia juvenil.
- **Políticas y protocolos institucionales:** La existencia de políticas y/o protocolos sobre atención y trato de las víctimas, tanto en general como en el ámbito de la justicia juvenil y restaurativa, se encamina a asegurar un tratamiento adecuado y respetuoso hacia las víctimas.
- **Equipos multidisciplinarios:** La formación de equipos multidisciplinarios para atender a las víctimas de delitos garantiza una atención integral y especializada, mejorando significativamente la experiencia de las víctimas.
- **Derecho de información:** Las medidas dirigidas a garantizar el derecho de información de las víctimas son fundamentales para asegurar la transparencia y la confianza en el sistema de justicia.
- **Salidas alternativas y procesos restaurativos:** La disponibilidad de salidas alternativas al proceso y procesos restaurativos en la normativa de todos los países, con participación de las víctimas, refleja un avance hacia una justicia más inclusiva.

Además, se destacan los siguientes aspectos que muestran un muy buen nivel de cumplimiento, adoptados por la mayoría de los países:

- **Lenguaje claro:** La existencia de protocolos y/o instrucciones relacionadas con la utilización de un “lenguaje claro” facilita la comprensión y accesibilidad de la información para todas las partes involucradas.
- **Reparación simbólica e integral:** Las medidas de reparación simbólica y/o reparación integral son esenciales para la reconciliación y la restauración de las relaciones afectadas por el delito.
- **Seguimiento de acuerdos restaurativos:** El seguimiento al cumplimiento de los acuerdos restaurativos asegura que las soluciones alcanzadas sean efectivas y sostenibles.

## B. 2 DESAFÍOS Y ACCIONES

- **Adhesión a instrumentos de justicia juvenil restaurativa:** La adhesión explícita a los instrumentos de justicia juvenil restaurativa de la AIAMP sigue siendo un desafío importante. Desde la Coordinación de la Red se está realizando un ejercicio de sensibilización con los integrantes de esta, para promover la adhesión a los instrumentos.
- **Participación comunitaria:** La participación de la comunidad es crucial para el éxito de la justicia juvenil restaurativa. Se proyecta realizar un conversatorio para fomentar esta participación.
- En relación a los **mecanismos alternativos o colaborativos**, los que tienen mayor potencial restaurativo para las víctimas son aún los menos frecuentes, como la mediación, círculos de diálogo o conferencias restaurativas. Se planea llevar adelante un Curso durante 2025 en el contexto de la Escuela Nacional del Ministerio Público con el objeto de difundir buenas prácticas, como asimismo continuar con la difusión de las “Reglas”.
- **Evaluación de satisfacción de los derechos de las víctimas:** La evaluación de satisfacción de las víctimas muestra un bajo nivel de cumplimiento. Para abordar este desafío, la Coordinación de la Red con la asistencia técnica del ILANUD ha propuesto a la Asamblea General de la AIAMP el “Diseño de Modelo de Indicadores de Satisfacción de Intereses y Necesidades de las Víctimas”, con vistas a la realización del XV Congreso de NN.UU sobre Prevención del Delito y Justicia Penal, que se realizará en mayo de 2026.

## V. ANEXO

### SISTEMATIZACIÓN DE LAS RESPUESTAS EN TABLAS<sup>21</sup>

#### DATOS DEL PAÍS, INSTITUCIÓN, Y DE LA PERSONA QUE RESPONDE EL CUESTIONARIO

<b>Andorra</b>	Nombre de la institución: Fiscalía General del Principado de Andorra Nombre, cargo, y oficina o dependencia a la que pertenece la persona que responde este cuestionario (señale su profesión y N° de años que detenta el cargo): Alexandre FERREIRA TEIXEIRA, Fiscal adjunto
<b>Argentina</b>	Nombre de la institución: MINISTERIO PUBLICO FISCAL DE LA NACIÓN Nombre, cargo, y oficina o dependencia a la que pertenece la persona que responde este cuestionario (señale su profesión y N° de años que detenta el cargo): DRAS MARIA FERNANDA POGGI Y MARIA EUGENIA SAGASTA, FISCALÍAS NACIONALES DE MENORES NRO 3 Y 2 (ABOGADAS, 10 AÑOS DE ANTIGÜEDAD en el cargo) *** <u>ACLARACIÓN PREVIA</u> : Como lo hemos hecho en otros trabajos en los que participamos, efectuamos la aclaración que todas las respuestas están vinculadas al Ministerio Público Fiscal de la Nación, y a la normativa nacional y federal; ello, teniendo en consideración que en Argentina, como país federal, cada una de las provincias tiene su propio código procedimental.
<b>Chile</b>	Nombre de la institución: Ministerio Público. Fiscalía de Chile. Nombre, cargo, y oficina o dependencia a la que pertenece la persona que responde este cuestionario (señale su profesión y N° de años que detenta el cargo): Alejandra Mera González-Ballesteros, Directora de la Unidad Especializada en Responsabilidad Penal Adolescente de la Fiscalía Nacional. Abogada. 1 año.
<b>Colombia</b>	Nombre de la institución: FISCALÍA GENERAL DE LA NACION Nombre, cargo, y oficina o dependencia a la que pertenece la persona que responde este cuestionario (señale su profesión y N° de años que detenta el cargo): Sin respuesta
<b>Costa Rica</b>	Nombre de la institución: Fiscalía Adjunta Penal Juvenil, Ministerio Público de Costa Rica Nombre, cargo, y oficina o dependencia a la que pertenece la persona que responde este cuestionario (señale su profesión y N° de años que detenta el cargo): <ul style="list-style-type: none"> <li>● María Gabriela Alfaro Zúñiga, Fiscala Adjunta Penal Juvenil, Fiscalía Adjunta Penal Juvenil, Ministerio Público CR</li> <li>● Suhelen Brenes García, Fiscala Coordinadora Fiscalía Adjunta Penal Juvenil</li> <li>● Fabiola Solano Portuguese Fiscala Auxiliar Fiscalía Adjunta Penal Juvenil</li> </ul>
<b>Ecuador</b>	Nombre de la institución: FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO Nombre, cargo, y oficina o dependencia a la que pertenece la persona que responde este cuestionario (señale su profesión y N° de años que detenta el cargo): DR. JOHN ROMO LOYOLA; FISCAL DE JUSTICIA JUVENIL; 20 AÑOS
<b>El Salvador</b>	Nombre de la institución: Fiscalía General de la República Elvira Verónica Arévalo de Araniva, Directora Fiscal para la Defensa de los Intereses de la Sociedad, Zona San Salvador.
<b>España</b>	Nombre de la institución: FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO (UNIDAD COORDINADORA DE MENORES) Nombre, cargo, y oficina o dependencia a la que pertenece la persona que responde este cuestionario (señale su profesión y N° de años que detenta el cargo):

<sup>21</sup> Elaborada por Adriana Lander Osío

	FISCAL ADSCRITA A LA UNIDAD DE MENORES DE LA FGE , 20 años trabajando como FISCAL en distintos destinos, año y medio en este último.
<b>México</b>	Nombre de la institución: Fiscalía General de la República Nombre, cargo, y oficina o dependencia a la que pertenece la persona que responde este cuestionario (señale su profesión y N° de años que detenta el cargo): Dra. Patricia Olivia González Lozano. Titular de la Unidad de Servicios a la Comunidad, Fiscalía. Especializada en materia de Derechos Humanos, Fiscalía General de la República. Dra. En Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. Como Directora General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, 5 años. Como Titular de la Unidad de Servicios a la Comunidad, del 1° de enero a la fecha.
<b>Panamá</b>	Nombre de la institución: FISCALÍA SUPERIOR DE ADOLESCENTES Nombre, cargo, y oficina o dependencia a la que pertenece la persona que responde este cuestionario (señale su profesión y N° de años que detenta el cargo): NEIZA NEREIRA Y JUDITH GOMEZ., Fiscales Superiores de Adolescentes, Del Ministerio Público de la República de Panamá. 6 y 19 años ejerciendo el cargo.
<b>Paraguay</b>	Nombre de la institución: FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO Nombre, cargo, y oficina o dependencia a la que pertenece la persona que responde este cuestionario (señale su profesión y N° de años que detenta el cargo): AGENTE FISCAL LAURA GUILLEN, PRESTANDO SERVICIOS EN EL MINISTERIO PÚBLICO DEL PARAGUAY HACE 15 AÑOS.
<b>Perú</b>	Nombre de la institución: Ministerio Público Nombre, cargo, y oficina o dependencia a la que pertenece la persona que responde este cuestionario (señale su profesión y N° de años que detenta el cargo): Dra. Rita Arleny Figueroa Vásquez. Fiscal Superior de Familia del Distrito Fiscal de Lima Centro. Coordinadora Nacional del Programa Nacional de Justicia Juvenil Restaurativa.

## Capítulo 1. POLÍTICAS INSTITUCIONALES CON RELACIÓN A LA ATENCIÓN Y TRATO DE LAS VÍCTIMAS

### ADHESIÓN A LOS INSTRUMENTOS DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA DE LA AIAMP.

1. ¿En el Ministerio Público de su país existen declaraciones de adhesión al Decálogo de Justicia Juvenil de la AIAMP? ¿En el Ministerio Público existen declaraciones de adhesión al Protocolo de Justicia Juvenil Restaurativa de la AIAMP?

<b>Andorra</b>	No existen
<b>Argentina</b>	No existen
<b>Chile</b>	No existen declaraciones de adhesión como tales, al Decálogo y Protocolo señalados, pues se estima que la suscripción realizada por el Fiscal Nacional de las “Conclusiones de la Asamblea General” en la que se aprueban los respectivos instrumentos, corresponden a la respectiva adhesión. De esta manera, la adhesión al Decálogo de Justicia Juvenil de la AIAMP corresponde a la suscripción por parte del Fiscal Nacional de la época, don Jorge Abott Charme, de las Conclusiones de la XXVI Asamblea General Ordinaria de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos celebrada los días 05 y 06 de septiembre de 2018, en la cual se aprueba y suscribe por la AIAMP dicho decálogo.

	<p>Asimismo, la adhesión al Protocolo de Justicia Juvenil Restaurativa de la AIAMP corresponde a la suscripción por parte del Fiscal Nacional de la época, don Jorge Abott Charme, de las Conclusiones de la XXIX Asamblea General Ordinaria de la Asociación Iberoamericana de Ministerios Públicos celebrada los días 28 y 29 de julio de 2022, en la cual se aprueba y suscribe por la AIAMP dicho protocolo. Cabe hacer presente que fue el propio Fiscal Abott quien, en su calidad de presidente de AIAMP durante dicho periodo, realizó el prólogo del documento.</p> <p>Además, en el Oficio FN N°1151/2023 que actualiza Instrucción General que imparte criterios de actuación en materia de Responsabilidad Penal Adolescente, Ley N° 20.084 y Ley N° 21.527, Capítulo I Zona Norte, se reconoce el Decálogo sobre Justicia Juvenil Restaurativa de la AIAMP.</p>
Colombia	No existen
Costa Rica	No existen
Ecuador	No existen
El Salvador	No existen
España	No existen
México	No existen
Panamá	No existen
Paraguay	No existen
Perú	N/R

## ENFOQUES APLICADOS

2. ¿En el Ministerio Público de su país existen instrucciones acerca de los enfoques que deben aplicarse en la atención y trato de las víctimas?

Andorra	Sí existen instrucciones sobre enfoques específicos de atención.
Argentina	Sí existen instrucciones sobre enfoques específicos de atención.
Chile	Sí existen instrucciones sobre enfoques específicos de atención.
Colombia	Sí existen instrucciones sobre enfoques específicos de atención.
Costa Rica	Sí existen instrucciones sobre enfoques específicos de atención.
Ecuador	Sí existen instrucciones sobre enfoques específicos de atención.
El Salvador	Sí existen instrucciones sobre enfoques específicos de atención.
España	Sí existen instrucciones sobre enfoques específicos de atención.
México	Sí existen instrucciones sobre enfoques específicos de atención.
Panamá	Sí existen instrucciones sobre enfoques específicos de atención.
Paraguay	Sí existen instrucciones sobre enfoques específicos de atención.
Perú	Sí existen instrucciones sobre enfoques específicos de atención.

2.1. En caso de que sí existan, por favor, indique si se aplican alguno (s) de los enfoques que se mencionan a continuación <sup>22</sup> (solo dejar en esta tabla, las opciones que aparezcan marcadas con X)

<b>Andorra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● De derechos y garantías</li> <li>● Género</li> <li>● De protección integral de niñez, adolescencia y familia</li> <li>● Educativo</li> </ul>
<b>Argentina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● De derechos y garantías</li> <li>● Género</li> <li>● De protección integral de niñez, adolescencia y familia</li> <li>● Diferencial</li> <li>● Interdisciplinario</li> <li>● Intersectorial</li> </ul>
<b>Chile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● De derechos y garantías</li> <li>● Género</li> <li>● De protección integral de niñez, adolescencia y familia</li> </ul>
<b>Colombia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● De derechos y garantías</li> <li>● Género</li> <li>● De protección integral de niñez, adolescencia y familia</li> <li>● Diferencial</li> <li>● Intersectorial</li> </ul>
<b>Costa Rica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ambiental</li> <li>● De derechos y garantías</li> <li>● Género</li> <li>● De protección integral de niñez, adolescencia y familia</li> <li>● Diferencial</li> <li>● Educativo</li> <li>● Intercultural</li> <li>● Interdisciplinario</li> <li>● Intersectorial</li> <li>● Sistémico</li> </ul>
<b>Ecuador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● De derechos y garantías</li> <li>● Género</li> <li>● De protección integral de niñez, adolescencia y familia</li> <li>● Intercultural</li> </ul>
<b>El Salvador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● De derechos y garantías</li> <li>● Género</li> <li>● De protección integral de niñez, adolescencia y familia</li> <li>● Interdisciplinario</li> <li>● Intersectorial</li> </ul>
<b>España</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● De derechos y garantías</li> <li>● Género</li> </ul>

<sup>22</sup> Se sugiere consultar las definiciones de cada uno de estos enfoques en el preámbulo de las “Reglas Comunes Iberoamericanas”.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● De protección integral de niñez, adolescencia y familia</li> <li>● Educativo</li> <li>● Intersectorial</li> </ul>
México	<ul style="list-style-type: none"> <li>● De derechos y garantías</li> <li>● Género</li> <li>● De protección integral de niñez, adolescencia y familia</li> <li>● Diferencial</li> <li>● Intercultural</li> <li>● Interdisciplinario</li> <li>● Intersectorial</li> <li>● Sistémico</li> </ul>
Panamá	<ul style="list-style-type: none"> <li>● De derechos y garantías</li> <li>● De protección integral de niñez, adolescencia y familia</li> <li>● Interdisciplinario</li> </ul>
Paraguay	<ul style="list-style-type: none"> <li>● De derechos y garantías</li> <li>● Género</li> <li>● De protección integral de niñez, adolescencia y familia</li> <li>● Intercultural</li> </ul>
Perú	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Género</li> <li>● De protección integral de niñez, adolescencia y familia</li> <li>● Diferencial</li> <li>● Intercultural</li> <li>● Intersectorial</li> </ul>

## 2.2. Por favor, comente su respuesta.

Andorra	N/R
Argentina	<p>El Ministerio Público Fiscal de la Nación Argentina tiene hoy el mandato legal en su Ley Orgánica 27.148 de dar una amplia asistencia y respeto a las víctimas (art.9 inc.f), de conformidad además con el nuevo rol que le ha asignado a las víctimas la “Ley de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos” Ley 27.372 sancionada en junio de 2017 y publicada en julio del mismo año, ley que, amén de establecer un catálogo amplísimo de derechos y garantías, entre sus principios rectores establece los de la <b>rápida intervención, no revictimización y enfoque diferencial</b>, este último que supone que toda diligencia que se adopte deberá tener en cuenta el grado de vulnerabilidad de las víctimas.</p> <p>Por otro lado, y sin perjuicio de la sanción de otras leyes, la entrada en vigencia de la Ley 26.485 de Violencia contra la mujer sancionada en el año 2010, también significó ya para entonces, un salto cualitativo importante en relación al abordaje y respuesta institucional que desde el Ministerio Público Fiscal debe darse a las víctimas, en cumplimiento además de los estándares internacionales de protección de los derechos humanos de las mujeres.</p> <p>Sin perjuicio de ello, el Ministerio Público Fiscal de la Nación Argentina <u>hace años</u> viene desarrollando políticas institucionales con particular interés en la protección y asistencia de víctimas, plasmadas no sólo en la creación de la <b>Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las víctimas -DOVIC-</b> (creada por Resolución PGN N°1105/2014), sino también con la implementación del diversos programas, creación de otras unidades especiales, <b>aprobación de protocolos</b>, y el <b>dictado de diversas resoluciones internas mediante las cuales se instruye a los/as fiscales a la adopción de medidas vinculadas al adecuado abordaje de las víctimas, con estos diversos enfoques.</b></p>

Mencionaremos algunas de ellas, de manera tal de ilustrar tales extremos y poder dar adecuada respuesta a esta pregunta.

**PGN Nro.30/97. Operatividad de la CDN.** En esta resolución se instruye respecto a la operatividad de los derechos y garantías de los niños que consagra a la Convención respectiva incorporada a la Constitución Nacional en el año 1994 (art. 75 inc. 22) tanto en su condición de infractores como víctimas.

**PGN Nro. 58/98.** Creación de la Oficina de asistencia integral a la víctima del delito -OFAVI- ( luego DOVIC).

**PGN Nro.95/98.** Se instruye a los/las fiscales el deber de informar a la OFAVI que involucren a mujeres o niños/as víctimas de delitos contra la honestidad o lesiones producto de violencia familiar, y se les informe sobre la existencia y actuación de dicha oficina para el debido asesoramiento y acompañamiento.

**PGN Nro. 90/99. Juicio abreviado. Prioridad de escuchar a la víctima.** Esta instrucción general dispone que cuando se considere oportuno celebrar un acuerdo de juicio abreviado en los casos de delitos contra la integridad sexual o contra las personas cometidas en el ámbito intrafamiliar, los/as fiscales arbitren los medios necesarios para otorgarle a la víctima y/o a sus representantes legales la oportunidad de ser escuchados previo a concretar el acuerdo con el imputado y su defensor. Hace extensiva esta medida a aquellos supuestos en los cuales si bien no existe una relación familiar las particularidades del caso hacen aconsejable escuchar a la víctima. Se dispone asimismo que en la misma oportunidad se deberá poner en conocimiento de la víctima y/o sus representantes legales sobre la eventual liberación del imputado que podría resultar como consecuencia de la celebración del juicio abreviado, para que adopten los recaudos que estimen pudieren corresponder.

**PGN Nro. 58/09.** Mediante esta resolución, el Ministerio Público Fiscal adhirió a las **Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condiciones de vulnerabilidad**.

**PGN Nro.174/08 y 53/2021.** Se instruyó a los/as fiscales a la incorporación de las **Reglas de Santiago**, como reglas prácticas a tener en cuenta en la atención de víctimas, debiéndose valorar especialmente la adopción de medidas concretas para la protección de víctimas de trata de personas, violencia familiar o doméstica, o contra niños, niñas, adolescentes u otros grupos vulnerables.

**PGN Nro. 25/99 y 08/09.** En búsqueda que el contacto con el proceso de un niño o niña víctima de un delito, sea lo menos traumático posible, o de igual modo cuando deba declarar como testigo, **se evite la multiplicidad de relatos, se procure que su declaración sea recibida en cámara Gesell, evitando que sea escuchado en sede policial; y se eviten peritos de sexo opuesto a la víctima.**

**PGN Nro.10/09:** Recomienda los/las fiscales se permita el acceso a la víctima y se le explique de **un modo comprensible** el estado de las actuaciones.

**PGN Nro.59/09. Declaraciones de menores de 18 años.** Mediante esta instrucción se instruye a los/as fiscales que en todos los casos en los que deba escucharse en declaración testimonial a un menor de edad, sea como víctima o testigo, se proceda del modo regulado en el artículo 250 *bis* Código Procesal Penal de la Nación (Cámara Gesell), debiéndose filmar la entrevista, y se notifique al imputado y a su defensa la realización de dicho acto.

**PGN Nro. 94/2009.** Aprobó el **Protocolo de actuación para el tratamiento de las víctimas de Trata de personas**.

**PGN Nro.35/2012.** Aprobó la **Guía de buenas prácticas para la investigación de delitos contra la integridad sexual que afecten a niñas, niños y adolescentes**, que establece las pautas de actuación para la investigación y el abordaje de las víctimas.

**PGN Nro.1104/2014. Creación de la DOVIC** para efectivizar, extender y generalizar el goce de los derechos de orientación y de información de las víctimas y testigos desde su primer contacto con la institución de manera sostenida a lo largo de todo el proceso.

**PGN Nro.3147/2016.** Se instruye a los/as fiscales que intervengan en causas de violencia institucional que tengan por víctimas niños, niñas o adolescentes, a notificar el inicio de las

	<p>actuaciones de manera inmediata a la Defensoría Pública de Menores e Incapaces y a la Procuraduría de Violencia Institucional.</p> <p><b>PGN Nro. 1232/2017.</b> Aprobó la <i>Guía de actuación en casos de Violencia Doméstica contra las mujeres</i>, mediante la cual se pretende evitar la revictimización y garantizar el pleno goce de los derechos de estas víctimas, ajustando su actuación a la debida diligencia reforzada emergente de la Convención de Belem do Para, y de los instrumentos y recomendaciones de organismos internacionales de derechos humanos.</p> <p><b>PGN Nro. 31/2018.</b> Aprobó el <i>Protocolo para la investigación y litigio de casos de muertes violentas de mujeres -femicidios-</i></p> <p><b>PGN Nro.122/2018.</b> Creación del <i>Programa de atención integral a víctimas en el proceso penal</i>, encargando a la DOVIC el acompañamiento, orientación, protección e información general de los derechos contemplados en el Código Procesal Penal de la Nación y la Ley de Protección de Derechos a las Víctimas del delito, desde el primer contacto con la institución y durante todo el proceso.</p> <p><b>PGN Nro.29/2020.</b> Instruye a los/as fiscales a solicitar la prórroga de las medidas preventivas de protección de víctimas y sus entornos, en las investigaciones que involucren violencia de género.</p> <p><b>PGN Nro. 34/2020.</b> Encomienda a todos/as los/as fiscales a extremar los recaudos para garantizar los derechos de las víctimas y su debida intervención.</p> <p><b>PGN Nro. 109/2021.</b> APRUEBA las <i>Pautas de Actuación para fiscales ante situaciones urgentes y de riesgo en casos de violencia de género.</i></p> <p><b>PGN Nro. 70/2022.</b> CREA el <i>Equipo de Orientación y Seguimiento en Casos de Violencia de Género</i>, en el ámbito de la Oficina de Bienestar Laboral y Resolución de Conflictos del MPF, con el objeto de orientar, abordar y erradicar actos que supongan alguna forma de discriminación, violencia o acoso en razón de género, orientación sexual o identidad de género en las relaciones laborales; y APRUEBA el <i>Protocolo de actuación del Equipo de Orientación y Seguimiento en casos de Violencia de Género para su intervención específica en casos de violencia basada en género, orientación sexual o identidad de género en el MPF.</i></p> <p><b>PGN Nro.16/2023.</b> Aprueba el <i>Protocolo de investigación y litigio de casos de violencia sexual</i>, que brinda lineamientos para la recolección de prueba y orientar adecuadamente la investigación, procurando facilitar una teoría del caso libre de estereotipos de género. Establece que estas investigaciones de violencia sexual, deben incorporar <b>perspectiva de género y de interseccionalidad</b>, enfoque que debe impactar de manera <b>diferencial</b> en casos de mujeres y personas LGTBIQ+</p> <p><b>PGN Nro. 34/2023.</b> Recomienda a los/las fiscales el uso de la <i>Guía para fiscales sobre el funcionamiento del fondo fiduciario para reparación a víctimas y gestión de bienes en casos de trata de personas.</i></p> <p><b>PGN Nro.41/2023.</b> Dispone un mecanismo de revisión interna institucional, de las decisiones fiscales de archivo, desestimación, sobreseimiento o criterio de oportunidad, que obliga a notificar a las víctimas dichos dictámenes para que puedan requerir fundadamente su revisión al fiscal superior para que lo ratifique, o indique fundadamente si considera que quedan medidas pendientes de realización.</p> <p><b>PGN Nro. 92/2023.</b> Establece <i>Pautas de actuación para los/as fiscales en los acuerdos conciliatorios</i>, y particularmente sobre la intervención de la víctima en los acuerdos.</p>
Chile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Oficio FN N°892/2019 Instrucción general que imparte criterios de actuación para la interpretación y aplicación de las regulaciones contenidas en la Ley N° 21.057 (entrevista videograbada), sin perjuicio de instruir los deberes del Ministerio Público en base a lo dispuesto por la ley, establece las actuaciones básicas que funcionarios/as y fiscales del Ministerio Público deben observar en la primera atención y en la toma de entrevista a NNA víctimas de determinados delitos de gravedad y el procedimiento para la toma de la entrevista videograbada.</li> </ul>

- En relación con el trato a víctimas de violencia de Género y Violencia Intrafamiliar, el Oficio FN N°1032/2021 Instrucción general que imparte criterios de actuación en delitos de violencia de Género e Intrafamiliar, establece en su apartado III. La debida diligencia el subapartado” 2. Obligaciones del Ministerio Público respecto de las víctimas” el cual instruye a los/as fiscales “asegurar el correcto acceso a la justicia de las personas reconociendo su "calidad de víctima" garantizando la posibilidad de ejercer los derechos que han sido consagrados por la Constitución y las leyes”, lo que implica adecuar su actuación al cumplimiento de ciertos estándares, entre los que se destacan: no discriminar, no victimizar, proporcionar información, proteger y evaluar el riesgo, resguardar la intimidad y respetar la voluntad de la víctima.

En dichas investigaciones existe además la obligación por parte de las policías o Fiscalía, aplicar una Pauta unificada de riesgo, que de acuerdo a su resultado, determina la entrega de ciertas prestaciones, medidas de seguridad y medidas de protección prejudicial, durante la investigación y juicio y post juicio.

Además, en el mismo contexto, existen normas de actuación respecto de personas LGBTQ+ , NNA, personas en situación de discapacidad y adultas mayores.

- El Oficio FN N° 277/2022 Instrucción General que imparte criterios de actuación en delitos de violencia sexual, establece por su parte, en el apartado “II. DEBIDA DILIGENCIA ANTE DELITOS DE VIOLENCIA SEXUAL” un punto 2 relativo a las obligaciones del Ministerio Público con respecto a las víctimas de estos delitos, estableciendo el deber de los/as fiscales de siempre asegurar el correcto acceso a la justicia de las víctimas, propender a disminuir su victimización secundaria y, en el caso de niñas, niños y adolescentes, tener como consideración primordial su interés superior, reconociendo desde la primera actuación la calidad de víctima, lo que implica garantizarle la posibilidad de ejercer los derechos reconocidos por los tratados internacionales ratificados y vigentes y la Constitución Política de la República.

Así, el Ministerio Público debe orientar su actuación al cumplimiento de diversos estándares, tales como proporcionar información y promover condiciones adecuadas para la participación de las víctimas, adoptar o solicitar medidas de protección, no discriminar, no victimizar, resguardar la intimidad y respetar la voluntad de la víctima.

Para determinados delitos se establece la obligatoriedad de una evaluación de riesgo considerando los factores de tratarse la víctima una persona NNA, mujeres víctima de violencia de pareja en contexto VIF (cónyuge, ex cónyuge, conviviente, ex conviviente o padre de un hijo en común), personas adultas víctimas de VIF o personas adultas LGBTI.

- El Oficio FN N°526/2021 Instrucción general sobre implementación de la Ley N°21.120 al interior del Ministerio Público, se establecen medidas generales en el trato de personas usuarias en relación a dicha Ley (que reconoce y da protección al derecho a la identidad de género).

- Por su parte, el Oficio FN N°841/2020 Instrucción General que imparte criterios de actuación en los delitos de trata de personas, tráfico ilícito de migrantes y asociación ilícita para cometerlos, establece la no criminalización de los migrantes, la obligatoriedad de tomar declaración a éstas por el/la Fiscal sin perjuicio de su derivación a profesionales/funcionarios especializados, teniendo en cuenta evitar la victimización secundaria y adoptando las medidas de protección y privacidad necesarias, utilizándose la entrevista videograbada en NNA.

- Protocolo de atención para víctimas de delitos con ocasión de una emergencia, año 2023. Busca brindar una atención con estándares que permitan a las víctimas el adecuado ejercicio de sus derechos y contar con la orientación, protección y apoyo en el contexto de la situación de emergencia.

- El Oficio FN N°618/2021 Instrucción General que imparte criterios de actuación en delitos de violencia institucional mantiene un apartado relativo a criterios orientadores en la atención de víctimas y testigos.

<b>Colombia</b>	La Ley, la Corte Constitucional y Corte Suprema de Justicia en nuestro país han venido trazando lineamientos para la aplicación de los enfoques en la atención y protección de las víctimas.
<b>Costa Rica</b>	Existen normas legales, convenios internacionales, reglamentación interna del Poder Judicial, orientada a la adecuada atención de las personas víctimas, respetando sus necesidades particulares, su condición o situación, tomando en cuenta sus fortalezas y vulnerabilidades, para garantizar un acceso a la justicia, una adecuada comprensión y una verdadera participación en el proceso adecuada a su edad, contexto social, económico, familiar y educativo. Procurando siempre un ambiente de respeto de derechos y garantías.
<b>Ecuador</b>	<p>En el ECUADOR existen Políticas y Directrices, que luego son plasmados en Subprocesos. Resalta en este campo la normativa interna que instruye a los y las FISCALES y su personal de apoyo (Secretarios y Asistentes), sobre el tratamiento especializado que deben recibir las víctimas (en este caso se incluyen a Niños, Niñas y Adolescentes). Los enfoques son superados en lo que se denominan subsistemas (o subprocesos), es decir, un espacio de atención personalizada que no simplemente intentan adecuar las actuaciones institucionales, sino que además generan y describen las formas en las que las víctimas deben ser abordados desde espacios de protección integral, con equipos técnicos multidisciplinarios.</p> <p>Se agregan protocolos de actuación, y junto a lo dicho se refuerza el sistema con capacitación permanente por intermedio de las Escuelas de Fiscales y Funcionarios de la Fiscalía General del Ecuador.</p> <p>Las políticas criminales de actuación versan además sobre el ingreso obligatorio de NNA al sistema integral de protección a víctimas y testigos, y otros partícipes del sistema penal; junto con ello, en la toma de muestras, o reconocimientos periciales específicos para NNA.</p> <p>Rescatan los siguientes instrumentos en esta materia, principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● “POLÍTICA CRIMINAL DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO. LINEAMIENTOS DE ACTUACIÓN SOBRE INGRESO DE DENUNCIA Y SOLICITUD DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA SEA, FÍSICA, PSICOLÓGICA O SEXUAL”</li> <li>● “POLÍTICA CRIMINAL DE APOYO PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUCTIVO PARA LA ATENCIÓN A NNA VÍCTIMAS DE DELITOS RELATIVOS A LA INTEGRIDAD SEXUAL”</li> <li>● “SUBPROCESO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, VÍCTIMAS DE DELITOS RELATIVOS A SU INTEGRIDAD SEXUAL”</li> <li>● “POLÍTICA CRIMINAL SOBRE LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN CONTEXTOS DE INTERCULTURALIDAD”</li> <li>● “POLÍTICA CRIMINAL PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA DE PERSONAS LGBTI”</li> <li>● “DIRECTRICES PARA LA NO REVICTIMIZACIÓN EN CASO DE VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO”</li> <li>● “POLÍTICA CRIMINAL PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LA JUSTICIA Y LA PROTECCIÓN PENAL A LAS Y LOS DEFENSORES DE DERECHOS HUMANOS Y DE LA NATURALEZA”</li> <li>● “POLÍTICA CRIMINAL Y LINEAMIENTOS INVESTIGATIVOS EN EL DELITO DE TRÁFICO ILÍCITO DE MIGRANTES”</li> </ul> <p>Toda esta información, se halla contenida en el siguiente Link:  <a href="https://www.fiscalia.gob.ec/politicas-y-directrices-institucionales/#">https://www.fiscalia.gob.ec/politicas-y-directrices-institucionales/#</a></p>
<b>El Salvador</b>	Como institución, La Fiscalía General de la República ha desarrollado diversos documentos aplicados a la atención de usuarios específicamente de las víctimas, creando Protocolos de Atención, Políticas de atención, manuales e instructivos entre otros, para proporcionar atención especializada, esto incluye la formación de equipos multidisciplinarios internos o externos, como es el caso de las unidades de atención a víctimas, que incluye un médico del sistema de salud pública; que hace que se actúe con calidad y calidez y sobre todo para efecto de la protección integral de la niñez adolescencia y otro grupo vulnerables; en ese sentido nuestras rutas de atención van dirigidas primero: al acceso a la justicia de garantizar los derechos y garantías que en base a su género no se vea tan difícil su acceso a la justicia desde

	las diferentes perspectivas en su calidad de víctimas y testigos. Asimismo el ambiente que se genera debe de ser el adecuado para efecto de ese enfoque específico de atención. Para las personas que presentan vulnerabilidad como la niñez, adolescencia mujer y otros existen Protocolos de atención.
<b>España</b>	Nuestros enfoques son de naturaleza legislativa, y jurisprudencial, sin obviar que desde la Fiscalía General del Estado se establecen pautas comunes a través de Instrucciones, Circulares y Consultas para procurar una adecuada protección a las víctimas desde el ámbito judicial y de protección. Desde el punto de vista organizativo en la FGE existe una Delegación especializada de Víctimas dirigida por una Fiscal de Sala, máxima categoría de la carrera fiscal, que dirige la red de fiscales delegados especialistas en víctimas en cada uno de los órganos territoriales del Ministerio Fiscal.
<b>México</b>	Las instrucciones acerca de los enfoques que deben aplicarse en la atención y trato de las víctimas son múltiples, debido al tipo de delitos federales y las condiciones que presentan las víctimas.
<b>Panamá</b>	La Secretaría de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y Demás Intervinientes en el Proceso Penal (SEPROVIT), tiene el objetivo de “Delinear las políticas institucionales para la asistencia y protección a víctimas, testigos, peritos y demás intervinientes en el proceso penal”, dentro de sus atribuciones está la supervisión técnica de las Unidades de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y demás Intervinientes en el Proceso Penal (UPAVIT). En tal sentido, existen 11 UPAVIT, ubicadas en cada una de las Fiscalías Regionales del país, integradas por <b>equipos interdisciplinarios</b> de Psicólogos, Trabajadores Sociales y Asesores Legales. Las actuaciones de las Unidades de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y demás Intervinientes en el Proceso Penal (UPAVIT) son ejecutadas bajo parámetros establecidos en el Protocolo de Actuación que fue adoptado mediante la Resolución N° 32 de 07 de abril de 2015. Dicho protocolo dicta <b>los criterios de priorización de la atención y por tipología de víctima, los niños, niñas y adolescentes, con discapacidad están en primer lugar</b> , seguido de los niños niñas y adolescentes y las personas con discapacidad respectivamente.
<b>Paraguay</b>	Lo establece la propia Constitución Nacional y así también en Código Penal y Código Procesal Penal.
<b>Perú</b>	Los enfoques señalados se encuentran en el “Protocolo del Ministerio Público para la atención de víctimas del Delito de trata de personas, personas en situación de tráfico ilícito de migrantes y víctimas de delitos en el contexto de la migración” aprobado con Resolución de la Fiscalía de la Nación N°2291-2019-MP-FN, de fecha 02/09/2019.

## POLÍTICAS Y PROTOCOLOS

3. ¿En el Ministerio Público de su país cuentan con políticas y/o protocolos institucionales sobre atención y trato de las personas víctimas en general y/o las que participan en el ámbito de la justicia juvenil y/o de la justicia restaurativa en particular?<sup>23</sup>.

<sup>23</sup> De acuerdo con el 11.1. de las “Reglas Comunes Iberoamericanas”: “Se promoverá el reconocimiento de los derechos y garantías de las personas víctimas directas e indirectas establecidos en los instrumentos internacionales de derechos humanos, como el de dignidad e igualdad, no discriminación, acceso a la justicia, considerándose especialmente otras situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, orientación sexual, discapacidad, pertenencia a comunidades indígenas, afrodescendientes y otros

Andorra	Sí se cuenta
Argentina	Sí se cuenta
Chile	Sí se cuenta
Colombia	Sí se cuenta
Costa Rica	Sí se cuenta
Ecuador	Sí se cuenta
El Salvador	Sí se cuenta
España	Sí se cuenta
México	Sí se cuenta
Panamá	Sí se cuenta
Paraguay	No se cuenta
Perú	Sí se cuenta

### 3.1. En caso de que sí se cuente, por favor, indique cuáles

Andorra	<p>Víctimas de violencia de género, de agresión sexual y/o menores de edad</p> <p>Se está trabajando en el modelo <i>Barnahus – Casa de los niños, niñas y adolescentes</i> -, multidisciplinar e interinstitucional, para la atención integral a las víctimas, con el objetivo de eliminar la revictimización y la victimización secundaria.</p> <p>Actualmente ya existen protocolos para evitar la revictimización y ayuda a las víctimas.</p>
Argentina	<p><b>Protocolo de actuación para el tratamiento de las víctimas de Trata de personas.</b> Aprobado en el año 2009 por Resolución PGN Nro. 94/2009. Establece la mirada especial con la que debe ser considerada la víctima de estos delitos, destacando los derechos que le asisten según el Código Procesal Penal de la Nación, entre ellos a recibir un trato digno y respetuoso, a la protección de su integridad física y moral, el de ser informado sobre el acto procesal en el que participa, el estado de la causa y facultades que posee.</p> <p><b>Guía de buenas prácticas para la investigación de delitos contra la integridad sexual que afecten a niñas, niños y adolescentes,</b> fue aprobada por Resolución PGN Nro.35/2012. Guiada por el interés superior del niño, establece pautas de actuación para una debida y respetuosa investigación, con especial respeto al <b>derecho a ser oído</b>. Destaca asimismo el deber de <b>informar a la víctima sobre sus derechos en forma clara y comprensible conforme a su género y edad</b>.</p> <p><b>Protocolo sobre reglas mínimas de actuación del MPF para la investigación de lesiones y homicidios cometidos por miembros de las fuerzas de seguridad en ejercicio de sus funciones,</b> aprobado por Resolución PGN 4/2012. Dispone una serie de pautas a considerar particularmente con las víctimas de estos delitos, <b>debiendo garantizárseles todos sus derechos</b>, los cuales <b>serán leídos y explicados claramente en un lenguaje comprensible</b>, debiéndose además tener en <b>consideración el género del declarante</b>.</p> <p><b>Guía de actuación para los Ministerios Públicos en la investigación penal de casos de violencia sexual perpetrados en el marco de crímenes internacionales, en particular de crímenes de lesa humanidad.</b> Aprobada su recomendación mediante Resolución PGN 3655/2015, establece pautas generales de actuación en las que deben incorporarse la <b>perspectiva de género en las investigaciones</b> con un <b>enfoque interseccional</b>, es decir que incluye la relación del género con otras condiciones de vulnerabilidad, como edad, pobreza, orientación sexual, migración, discapacidad, etc. Establece además que en caso que las</p>

pueblos, o personas migrantes, refugiadas, desplazados internos, en situación de pobreza, privadas de su libertad, entre otras. Este catálogo es enunciativo”.

víctimas fueren niñas, niños o adolescentes, se respete el derecho a ser oídos y que su opinión sea tomada en cuenta, al tiempo de garantizar el interés superior del niño en todas las medidas que se adopten.

**Guía de actuación en casos de Violencia Doméstica contra las mujeres, aprobada por Resolución PGN Nro. 1232/2017.** Pretende evitar la revictimización y garantizar el pleno goce de los derechos de estas víctimas, ajustando su actuación a la debida diligencia reforzada emergente de la Convención de Belem do Para, y de los instrumentos y recomendaciones de organismos internacionales de derechos humanos. Enuncia y recomienda un sinnúmero de medidas de asistencia y protección de la víctima, debiendo valorarse su testimonio con perspectiva de género.

**Guía de procedimiento y criterios para detectar e investigar la trata con fines de explotación laboral** aprobada por Resolución PGN Nro.3838/2017. Con una **mirada interdisciplinaria** alienta a los investigadores a generar enlaces con distintas instituciones que funcionan como agentes de primer contacto con posibles víctimas de explotación.

**Protocolo para la investigación y litigio de casos de muertes violentas de mujeres-femicidios-** Aprobado por Resolución PGN Nro. 31/2018. Establece la debida diligencia reforzada como estándar de investigación en casos de violencia contra las mujeres, que debe traducirse en investigaciones con **perspectiva de género**, exhaustivas, proactivas, debiendo analizarse los hechos, contextos y circunstancias con un **enfoque interseccional**. Destaca asimismo la importancia de un **trabajo coordinado** entre los diferentes actores del proceso y **de diversas disciplinas**, para la eficacia de las investigaciones; y enuncia las previsiones que se deben tomar para asegurar los derechos de las víctimas: trato digno, respetuoso y especializado; a la información sobre el proceso; a la asistencia, orientación y atención; a la protección; a la participación en sentido estricto, incluidos los grupos vulnerables, como niños, niñas y adolescentes brindándoles **información en un idioma y lenguaje comprensibles**.

**Guía de buenas prácticas para la realización de allanamientos en la investigación de delitos de trata y de explotación de personas.** Adoptada por Resolución PGN Nro. 95/2018 establece entre tantas pautas, las medidas de atención y protección especial que deben adoptarse respecto a las personas víctimas que se encuentren en los lugares allanados, contemplando su estado emocional, brindándole confianza, seguridad y contención, debiéndose respetar siempre el **interés superior del niño** en caso que las víctimas tengan menos de 18 años; y en caso que la víctima no hable ni comprenda el idioma local, se le deberá proporcionar de inmediato un intérprete.

**Pautas de Actuación para fiscales ante situaciones urgentes y de riesgo en casos de violencia de género.** Aprobadas por Resolución PGN Nro. 109/2021, enuncian pautas de detección y actuación rápida y progresiva para supuestos de riesgo de reiteración de victimización, **con enfoque de género**.

**Guías de Santiago para la protección de víctimas y testigos. Versión actualizada 2020.** Incorporadas mediante Resolución PGN Nro.53/2021, y como parte de una política institucional activa en materia de promoción de derechos de las víctimas, brindan una herramienta de gran utilidad para su adecuado abordaje.

**Protocolo de actuación del Equipo de Orientación y Seguimiento en casos de Violencia de Género para su intervención específica en casos de violencia basada en género, orientación sexual o identidad de género en el MPF,** aprobado por Resolución PGN Nro. 70/2022.

**Protocolo de investigación y litigio de casos de violencia sexual,** aprobado por Resolución PGN Nro. 16/2023, ofrece pautas para investigar y litigar casos de violencia sexual con perspectiva de género. Exige incorporar **perspectiva de género e interseccionalidad** en las investigaciones, enfoque que debe impactar de manera **diferencial** en casos de mujeres y personas LGTBIQ+. Estas pautas, además de procurar cumplir con la debida diligencia investigativa, tienden a evitar la revictimización y garantizar a las víctimas, entre otros derechos, el de la información utilizando **lenguaje comprensible**, al acompañamiento y asistencia emocional, a la participación en sentido estricto; a su seguridad y la de su familia; y a la reparación.

**Guía para fiscales sobre el funcionamiento del fondo fiduciario para reparación a víctimas y gestión de bienes en casos de trata de personas.** Recomendadas por Res PGN Nro. 34/2023, mediante las cuales se procura garantizar a las víctimas de estos delitos el acceso a una restitución justa, adecuada y efectiva, utilizando para ello los bienes recuperados en el proceso.

	<p><b><u>Pautas de actuación para los/as fiscales en los acuerdos conciliatorios</u></b>, instruidas mediante resolución <b>PGN Nro. 92/2023</b>. Con ellas, se establecen lineamientos de política criminal para la concesión o rechazo de un acuerdo conciliatorio, y encomienda a los/as fiscales a dirigir sus acciones considerando los intereses de las víctimas, procurando su participación y <b>brindándole información de la forma más ágil y des formalizada posible</b>. De igual forma se encomienda prestar especial atención en aquellos casos donde se evidencie en la víctima <b>indicios de vulnerabilidad</b>.</p>
Chile	<p>En relación con la atención y trato de las víctimas en general, el Ministerio Público contempla las siguientes políticas/protocolos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Modelo de atención a víctimas y testigos.</li> <li>● Modelo de atención a víctimas y testigos que deben declarar en juicio oral (documento que forma parte del Modelo de Atención Usuarios de la Fiscalía). A grandes rasgos, instruye evaluar necesidades de protección, disposición a declarar, informar de medidas de protección y prestaciones por parte de la Fiscalía y de la implementación de dichas medidas y prestaciones.</li> <li>● Modelo actualizado de intervención inmediata para víctimas de violencia intrafamiliar (de acuerdo al tipo de ingreso de la causa al sistema y en base a una evaluación de riesgo).</li> <li>● Modelo de intervención especializada en niños, niñas y adolescentes víctimas de delitos sexuales y delitos en contexto de violencia intrafamiliar (dice relación, principalmente a la intervención de la unidad de víctimas de acuerdo al nivel de riesgo evaluado).</li> <li>● Modelo de protección a víctimas y testigos en casos complejos (enfocado en las necesidades de protección de las víctimas y testigos).</li> <li>● Manual operativo integrado sistema de información y atención a usuarios SIAU.</li> </ul>
Colombia	<p>El código de procedimiento penal en su artículo 328 indica que en aplicación del principio de oportunidad el fiscal deberá tener en cuenta los intereses de las víctimas y deberá oír a las que se hayan hecho presentes en la actuación. De igual manera la Resolución 4155 de 2016 expedida por la Fiscalía General de la Nación, a través de la cual reglamenta la aplicación del principio de oportunidad y la Directiva 011 de 2023 de la Fiscalía General de la Nación que traza lineamientos para la aplicación del principio de oportunidad y justicia restaurativa en el sistema de responsabilidad penal para adolescentes, así lo establece.</p>
Costa Rica	<p style="text-align: center;"><b><u>CIRCULAR N° 215-2022</u></b></p> <p><b>Asunto:</b> Listado de circulares emitidas por el Poder Judicial relacionadas con las poblaciones en condición de vulnerabilidad. Versión 3. <b>A TODOS LOS DESPACHOS JUDICIALES DEL PAÍS SE LES HACE SABER QUE:</b></p> <p>El Consejo Superior en sesión N° 63-2022 celebrada el 01 de agosto de 2023, artículo XXVII, dispuso a solicitud de la Comisión de Acceso a la Justicia, mediante oficio No. CACC-494-2023 del 20 de julio de 2023, elaborar un listado de las circulares emitidas en el Poder Judicial sobre poblaciones en condición de vulnerabilidad y que no se encontraban incluidas en la Circular No. 212-2022-Versión 2; de manera que a continuación se indican el listado de las circulares de interés para divulgar:</p> <p><b>CIRCULARES DIRECCIÓN EJECUTIVA</b></p> <p><b>CIRCULAR No. 56-2023. Asunto:</b> Plan y Protocolo para la atención de personas usuarias en situación de discapacidad de origen auditivo. <b>CIRCULAR No. 68-2023. Asunto:</b> Uso del Sistema de Administración de Peritos (SIAP) y deber del despacho judicial de informar la ubicación de la oficina judicial que requiere la diligencia de interpretación en Idiomas Extranjeros, Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) o Lenguas Indígenas. <b>CIRCULAR No. 92-2023. Asunto:</b> Reiteración de la circular 64-2022 “Obligación de establecer prácticas y procedimientos claros para el control y préstamo de las ayudas técnicas disponibles para personas con alguna discapacidad”.</p> <p><b>CIRCULARES CONSEJO SUPERIOR</b></p> <p><b>CIRCULAR No. 133-2020. Asunto:</b> Modificación del punto 5 de la circular N° 144-17, del 21 de setiembre de 2017, denominada “Pasos a seguir en caso de eventuales readecuaciones por riesgo y enfermedades del trabajo.” <b>CIRCULAR No. 156-2022. Asunto:</b> Atención de la Población Afrodescendiente en los Servicios Judiciales. <b>CIRCULAR No. 195-2022. Asunto:</b> Atención y pago de ayudas económicas a personas con discapacidad, adultas mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas en condición de vulnerabilidad. <b>CIRCULAR No. 199-2022. Asunto:</b> Actualización “Protocolo Interinstitucional de Atención</p>

Integral a Personas Víctimas de Violación Sexual (Primeras 72 horas de ocurrido el evento)”. **CIRCULAR No. 010-2023. Asunto:** Deber de los despachos y oficinas judiciales de realizar las comunicaciones a las personas indígenas en sus propios idiomas. **CIRCULAR No. 69-2023. Asunto:** Protocolo para la asignación y pago efectivo de personas Auxiliares de Justicia. **CIRCULAR No. 070-2023. Asunto:** Protocolo para facilitar la comunicación en LESCO, en diligencias menores, básicas e inmediatas, que son requeridas por las personas usuarias en situación de discapacidad auditiva, con la colaboración del personal judicial capacitado por la institución. **CIRCULAR No. 113-2023. Asunto:** Lineamientos para los despachos judiciales que atienden procesos en que participan personas indígenas, sobre la inclusión en el PAO de temas relacionados al cumplimiento de la Medida Cautelar No. 321-12 de la Corte Interamericana de los Derechos Humanos y de la Circular No. 188-2019 como insumos requeridos para el SEVRI. **CIRCULAR No. 117-2023. Asunto:** Mejoras realizadas en los sistemas informáticos institucionales para facilitar la accesibilidad de la documentación e información a las personas usuarias con discapacidad visual y/o auditiva, así como algunas recomendaciones generales. **CIRCULAR No. 135-2023. Asunto:** Adición a la circular N° 10-2023 referente al deber de los despachos y oficinas judiciales de realizar las comunicaciones a las personas indígenas en sus propios idiomas. **CIRCULAR No. 168-2023. Asunto:** “Hoja de Ruta para la Atención de Niñez y Adolescencia en Condición de Calle”.

**CIRCULAR N° 212-2022. Asunto:** Listado de circulares emitidas por el Poder Judicial relacionadas con las Poblaciones en Condición de Vulnerabilidad. Versión 2. **A TODOS LOS DESPACHOS JUDICIALES DEL PAÍS SE LES HACE SABER QUE:** El Consejo Superior en sesión N° 93-2022 celebrada el 27 de octubre de 2022, artículo LXXI, dispuso a solicitud de la Comisión de Acceso a la Justicia, mediante oficios No. CACC-324-2022 y CACC-XXX-2022, elaborar un listado de las circulares emitidas en el Poder Judicial sobre poblaciones en condición de vulnerabilidad y que no se encontraban incluidas en la Circular No. 04-2022 -Versión 1; de manera que a continuación se indican el listado de las circulares de interés para divulgar:

#### **CIRCULARES DIRECCIÓN EJECUTIVA**

**CIRCULAR No. 121-2013. Asunto:** Evitar envío innecesario de usuarios en condición vulnerable al Archivo Judicial. **CIRCULAR No. 109-2014. Asunto:** Incorporación de mujeres como intérpretes en lenguas indígenas y lenguas autóctonas costarricenses, en el Sistema Automatizado de Administración de Peritos. **CIRCULAR No. 96-2018. Asunto:** Se corrige “Circular No.21-2016 Reglas Prácticas para el Reconocimiento y Pago de Ayuda Económica a Testigos, Menores Infractores, Víctimas e Imputados”, conforme observación realizada por la Comisión de Acceso a la Justicia, en cuanto a la terminología correcta de “menor infractor” por “persona menor en conflicto con la ley”. **CIRCULAR No. 105-2018. Asunto:** Se reiteran la Circular N° 31-15 acerca de “Supervisar parqueos institucionales”. **CIRCULAR No. 29-2019. Asunto:** Ampliación de la lista de Traductores e Intérpretes en los diferentes idiomas o lenguas indígenas de Costa Rica, así como el cumplimiento del artículo 6 de la ley N°9593 “Ley de Acceso a la Justicia de los pueblos indígenas”. **CIRCULAR No. 98-2020. Asunto:** Ampliación de la lista de Traductores e Intérpretes en Inglés Criollo Limonense. **CIRCULAR No. 01-2021. Asunto:** Actualización de las Tarifas de Honorarios de Peritos y Peritas, Ejecutores, Honorarios para Peritos y Peritas en Trabajo Social y Psicología, Servicios Médicos Forenses y Especialidades Médicas, Honorarios para Actuarios Matemáticos, Traductores de Idiomas e Intérpretes de Lenguaje de Señas Costarricense y las Tarifas de Ayuda para Testigos, Imputados y Ofendidos de Escasos Recursos Económicos. **CIRCULAR No. 18-2021. Asunto:** Cumplimiento de la normativa de Caja Chica. **CIRCULAR No. 62-2021. Asunto:** Utilización adecuada del Sistema de Administración de Peritos (SIAP).

#### **CIRCULARES SECRETARÍA GENERAL DE LA CORTE**

**CIRCULAR No. 20-2001. Asunto:** Utilización de intérprete en los casos que sea necesario y el deber de informarse con la comunidad indígena acerca de los alcances del conflicto sometido a su conocimiento. **CIRCULAR No. 137-2001. Asunto:** Delitos sexuales en los que aparezca como víctima un menor de edad. **CIRCULAR No. 81-2002. Asunto:** Reglas Prácticas para reducir la Revictimización de las Personas Menores de edad en los procesos penales. **CIRCULAR No. 95-2002. Asunto:** Cumplimiento de lo estipulado en el artículo 192 del Código de la Niñez y Adolescencia. **CIRCULAR No. 34-2004. Asunto:** Divulgación de la existencia de Oficinas de Atención a las Personas con Discapacidad. **CIRCULAR No. 37-2004. Asunto:** Coordinación entre Despachos Judiciales que se encuentran en un mismo edificio, para brindar atención a personas con discapacidad, en la primera planta. **CIRCULAR No. 44-2004. Asunto:** Encuesta Barreras

de Acceso para personas con discapacidad. **CIRCULAR No. 77-2004. Asunto:** Obligación de cumplir con la Ley 7600. **CIRCULAR No. 89-2004. Asunto:** Modificación a la circular No. 77-04, sobre la aplicación de la “Ley de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad”. **CIRCULAR No. 58-2005. Asunto:** Alcance de la obligación del Poder Judicial en el ejercicio de los derechos y deberes a las personas con discapacidad. **CIRCULAR No. 101-2005. Asunto:** Obligación de dar trato preferencial a personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas en situación especial. **CIRCULAR No. 182-2005. Asunto:** Obligación de brindar un trato preferencial a las personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas con una situación especial. **CIRCULAR No. 58-2006. Asunto:** Sobre información que se debe darse a los usuarios “Vía telefónica”. **CIRCULAR No. 20-2007. REITERACIÓN CIRCULAR No. 20-96 Asunto:** Facilidades que se deben de prestar a las personas con discapacidad cuando deban realizar gestiones ante los despachos judiciales. **CIRCULAR No. 50-2007. Asunto:** Mantenimiento de los espacios destinados a personas con alguna discapacidad. **CIRCULAR No. 60-2007. Asunto:** Accesibilidad en los servicios que se brindan a las personas con alguna discapacidad. **CIRCULAR No. 63-2007. Asunto:** Parqueo para servidores judiciales con alguna discapacidad. **CIRCULAR No. 106-2007. Asunto:** Protocolo de uso y control de las oficinas para la atención de las personas con discapacidad en el Poder Judicial. **CIRCULAR No. 24-2008. Asunto:** Aprobación de la Política de Igualdad para las Personal con Discapacidad en el Poder Judicial. **CIRCULAR No. 10-2009. Asunto:** Reglas Prácticas para facilitar el acceso a la justicia de las Poblaciones Indígenas. **CIRCULAR No. 32-2009. Asunto:** Políticas de accesibilidad para las personas con discapacidad. **CIRCULAR No. 44-2009. Asunto:** Intervención de intérpretes de lenguas indígenas en los procesos judiciales. **CIRCULAR No. 59-2009. Asunto:** Medidas para la contención del gasto. **CIRCULAR No. 168-2010. Asunto:** “Directrices para reducir la Revictimización de Niños, Niñas y Adolescentes en Condición de Discapacidad en Procesos Judiciales”. **CIRCULAR No. 63-2011. Asunto:** Política Judicial dirigida al Mejoramiento del Acceso a la Justicia de las Niñas, Niños y Adolescentes en Costa Rica. **CIRCULAR No. 19-2012. Asunto:** Recomendación del uso de las Cámaras Gesell, como un mecanismo para evitar la revictimización.

**CIRCULAR No. 24-2012. Asunto:** “Manual de Uso de las Cámaras de Gesell”. **CIRCULAR No. 173-2012. Asunto:** “Política de igualdad en los servicios de gestión humana del Poder Judicial”. **CIRCULAR No.173-2012. Asunto:** ADICIÓN. Política de igualdad en los servicios de gestión humana del Poder Judicial. **CIRCULAR No. 181-2012. Asunto:** Procedimiento para solicitud y entrega de equipo y mobiliario especial. **CIRCULAR No. 57-2013. Asunto:** Ley Contra la Trata de Personas y Creación de la Coalición Nacional Contra el Tráfico Ilícito de Migrantes y la Trata de Personas (CONATT). **CIRCULAR No. 123-2013. Asunto:** Reiteración de la Circular No 10-09, sobre “Reglas Prácticas para facilitar el acceso a la justicia de las Poblaciones Indígenas.” **CIRCULAR No. 25-2014. Asunto:** Modificación a la circular No. 181-2012, sobre el “Procedimiento para solicitud y entrega de equipo y mobiliario especial”. **CIRCULAR No. 08-2014. Asunto:** “Protocolo de Actuaciones para Comunicaciones Judiciales Directas en Asuntos de Derecho Internacional de Familia”. **CIRCULAR No. 35-2014. Asunto:** Reiteración de la circular No 182-2005, sobre la “Obligación de brindar un trato preferencial a las personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas con una situación especial”. **CIRCULAR No. 63-2014. Asunto:** Deber de brindar atención prioritaria a las personas adultas mayores. **CIRCULAR No. 220-2014. Asunto:** Disposiciones para el acceso efectivo a los procesos judiciales laborales de las personas migrantes, solicitantes de la condición de refugio y refugiadas. **CIRCULAR No.62-2015. Asunto:** Directrices generales sobre el uso y control de las oficinas para la atención de las personas con discapacidad en el Poder Judicial. **CIRCULAR No. 86-2015. Asunto:** Reiteración de la circular No 182-2005, sobre la “Obligación de brindar un trato preferencial a las personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas con una situación especial”. **CIRCULAR No. 119-2015. Asunto:** Modificación de la circular No 60-2015, sobre “Abordaje de casos de personas que se presumen cuenta con alteración mental o una enfermedad psicosocial y se duda de su comprensión para el cumplimiento de medidas de protección que se ordenan en materia de violencia doméstica”. **CIRCULAR No. 192-2015. Asunto:** “Protocolo de Atención Inmediata a personas menores de edad, víctimas y testigos en sede penal”. **CIRCULAR No. 168-2016. Asunto:** Asesoría y Representación Legal de Víctimas de Discriminación en el Poder Judicial. **CIRCULAR No. 170-2016. Asunto:** Aprobación y entrada

en vigor de la Ley 9379, Ley para la Promoción de la Autonomía Personal de las Personas con Discapacidad. **CIRCULAR No. 189-2016. Asunto:** Reiteración de la Circular No. 117-13, sobre “Plan Institucional de Equiparación de Oportunidades para Poblaciones en Condición de Vulnerabilidad 2013-2017”. **CIRCULAR No. 122-2017. Asunto:** Protocolo de desjudicialización de las contravenciones. **CIRCULAR No. 144-2017. Asunto:** Pasos a seguir en caso de eventuales readecuaciones por riesgo y enfermedades del trabajo. **CIRCULAR No. 67-2019. Asunto:** Reglas mínimas para la aplicación del primer párrafo del numeral 7 de la Ley de Acceso a la Justicia de Personas Indígenas de Costa Rica. **CIRCULAR No. 134-2019. Asunto:** Asignación de espacios de parqueo para el personal judicial que presentan algún tipo de discapacidad. **CIRCULAR No. 188-2019. Asunto:** Modificación a la Circular No. 123-2019 Sobre los 20 ejes de acción, recomendados por la Comisión de Acceso a la Justicia, con ocasión del cumplimiento de las Medidas Cautelares N.º 321-12 del 30 de abril de 2015, establecidas por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) contra Costa Rica. **CIRCULAR No. 194-2019. Asunto:** “Perfiles de Programas de Atención para las Personas Menores de Edad”. “Nuevos criterios de ingreso al Centro de Atención para Personas Menores de Edad del IAFA.” Se deja sin efecto Circular 132-2016. **CIRCULAR No. 103-2020. Asunto:** Lineamientos establecidos en el “Plan de Trabajo: Abordaje de la emergencia del virus COVID-19 en territorios indígenas” diseñado por el Viceministerio de la Presidencia en Asuntos Políticos y Diálogo Ciudadano y el Ministerio de Salud. **CIRCULAR No. 118-2020. Asunto:** Exoneración IVA para los servicios de interpretación en LESCO. **CIRCULAR No. 121-2020. Asunto:** Sobre programación de visitas a territorios indígenas. **CIRCULAR No. 144-2020. Asunto:** Protocolo para la realización de Audiencias Virtuales por Medios Tecnológicos en la Jurisdicción de Familia. **CIRCULAR No. 147-2020. Asunto:** Medidas excepcionales tendientes a la protección y seguridad de las personas con discapacidad, en ocasión de la emergencia que atraviesa el país por el virus Covid-19. **CIRCULAR No. 159-2020. Asunto:** Adición a la circular número 130-2020 denominada “Uso de mascarillas o caretas.” **CIRCULAR No. 173-2020. Asunto:** Observaciones finales sobre los informes periódicos quinto y sexto combinados de Costa Rica, sobre la Convención de Derechos del Niño de las Naciones Unidas. **CIRCULAR No. 220-2020. Asunto:** Reiteración de la circular N 159-2006, sobre “Procedimientos en materia de Tránsito”. **CIRCULAR No. 227-2020. Asunto:** Lineamientos para la realización de puestas en posesión y desalojos de personas en situación de vulnerabilidad o vulnerabilizadas, entre otras, pertenecientes a pueblos indígenas, en situación de discapacidad, adultas mayores y menores de edad. **CIRCULAR No. 256-2020. Asunto:** Reiteración de la circular No. 205-2020 “Actualización del protocolo DGH-007: Gestión Institucional de equipos de protección personal por COVID-19”. **CIRCULAR No.262-2020. Asunto:** Estándares internacionales en materia de derechos humanos aplicables en el marco de los desalojos forzosos a poblaciones en situación de vulnerabilidad o vulnerabilizadas, incluyendo personas indígenas, adultas mayores, niñas y niños, entre otras.”- **CIRCULAR No. 26-2021. Asunto:** Actualización del “Listado de servicios del Departamento de Ciencias Forenses para garantizar la certeza de las pericias y fiabilidad de resultado”. **CIRCULAR No. 32-2021. Asunto:** Lineamientos para las personas servidoras judiciales en relación con las Medidas Cautelares 321-12 de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos contra el Estado, y la aplicación de la normativa internacional de derechos humanos referida a personas indígenas. **CIRCULAR No. 41-2021. Asunto:** Aclaración de la Circular 129-2019 sobre la retención del 2% sobre el pago de honorarios a los Auxiliares de la Administración de Justicia, tales como peritos, ejecutores, intérpretes, curadores concursales y traductores de idiomas y de Lengua de Señas Costarricense (LESCO), y similares, así como sobre las sumas por concepto de los honorarios a cargo de alguna o varias de las partes, cuyo giro se ordene a favor de los abogados intervinientes en procesos judiciales. **CIRCULAR No. 105-2021. Asunto:** Modificación de las circulares 127-2019 y 67-2021, sobre “Información contenida en los dictámenes periciales. **CIRCULAR No. 106-2021. Asunto:** “Fortalecer el Sistema de Control Interno mediante actividades de control en las oficinas y despachos judiciales que tramitan proceso vinculados con la población Indígenas, a través de la utilización oportuna de actividades de control.” **CIRCULAR No. 108-2021. Asunto:** Reiteración de la circular N°10-09, sobre las Reglas Prácticas para facilitar el acceso a la justicia de las Poblaciones Indígenas. **CIRCULAR No. 109-2021. Asunto:** Reiteración de la circular N°103-2020, sobre los lineamientos establecidos en el “Plan de Trabajo: Abordaje de la emergencia del virus COVID-19 en territorios indígenas” diseñado por el Viceministerio de la Presidencia en Asuntos Políticos y Diálogo Ciudadano y el Ministerio de Salud.

	<p><b>CIRCULAR No. 151-2021. Asunto:</b> Sobre la obligación de utilizar la carátula F-0427A, para expedientes en los que intervienen personas menores de edad. <b>CIRCULAR No. 162-2021. Asunto:</b> Observaciones y recomendaciones a la República de Costa Rica del Grupo de Trabajo para el Análisis de los Informes Nacionales previstos en el Protocolo de San Salvador. <b>CIRCULAR No. 183-2021. Asunto:</b> Reglas Prácticas para facilitar el acceso a la justicia de las Poblaciones Indígenas. <b>CIRCULAR No. 184-2021. Asunto:</b> Deber de garantizar acceso a la Justicia, mediante una debida fundamentación por escrito de las gestiones iniciales realizadas ante los Juzgados que conocen la materia de violencia doméstica. <b>CIRCULAR No. 221-2021. Asunto:</b> Deber de solicitar autorización al Consejo Superior para realizar una modificación en la configuración del reparto. <b>CIRCULAR No. 251-2021. Asunto:</b> Reiteración de la circular No. 101-2005 sobre la “Obligación de dar trato preferencial a personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas en situación especial. <b>CIRCULAR No. 252-2021. Asunto:</b> Reiteración de la circular No 182-2005, sobre la “Obligación de brindar un trato preferencial a las personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas con una situación especial”. <b>CIRCULAR No. 255-2021. Asunto:</b> Reiteración de la circular No 182-2005, sobre la “Obligación de brindar un trato preferencial a las personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas con una situación especial”. <b>CIRCULAR No. 258-2021. Asunto:</b> Reiteración de la circular No. 174-2017 sobre “Reiteración de las circulares emitidas por la Corte Plena atinentes al “Acceso a la Justicia de las Personas en Vulnerabilidad Social”. <b>CIRCULAR No. 13- 2022. Asunto:</b> Guía para personas funcionarias judiciales: Abordaje a personas menores de edad en procesos judiciales penales. <b>CIRCULAR No. 24-2022. Asunto:</b> Reiteración de la circular número 61-08 denominada “Políticas para garantizar el adecuado acceso a la justicia de la población Adulta Mayor.” <b>CIRCULAR No. 25-2022. Asunto:</b> Reiteración de la circular número 11-09, denominada: “Modificación de la Circular 05-09 sobre las “Iniciativas para favorecer la aplicación de las políticas de acceso a la justicia de la población adulta mayor”, publicada en el Boletín Judicial 18 del 27 de enero de 2008.” <b>CIRCULAR No. 28-2022. Asunto:</b> Reiteración de la circular número 207-2015, sobre “Política Institucional para garantizar el Acceso a la Justicia de Personas Adultas Mayores”. <b>CIRCULAR No. 73-2022. Asunto:</b> 1.) Se deja sin efecto la circular No. 31-2022. 2.) En su lugar se dispone la siguiente circular: “La atención prioritaria y trámite preferente de las Personas Adultas Mayores, en los servicios judiciales es personal”.</p>
Ecuador	<p>En cuanto a la primera parte de esta pregunta, en efecto como ya se ha comentado existen políticas y protocolos de actuación sobre atención y trato a las víctimas en general y a NNA, en particular. En ello el campo protocolar es amplio y se resume en las siguiente política, denominada: “...“POLÍTICA CRIMINAL DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO. LINEAMIENTOS DE ACTUACIÓN SOBRE INGRESO DE DENUNCIA Y SOLICITUD DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN EN CUALQUIER TIPO DE VIOLENCIA SEA, FÍSICA, PSICOLÓGICA O SEXUAL”...”. Ahora bien, en lo relativo a las actuaciones en las Justicia Juvenil o Restaurativa, NO EXISTEN políticas, directrices protocolos que permitan un accionar coordinado en este espacio. Siendo únicamente las directrices GENERALES de atención a las víctimas los que sí existen y en gran detalle. Se concluye que aquí concurre una deuda con los y las jóvenes en contacto con la ley penal, pues aunque hay reuniones y capacitación en el actuar de la Justicia Juvenil en general (llamada a veces como de adolescentes infractores); no aparece en el sistema normativo directriz de la Fiscalía una política criminal que trate y oriente las actuaciones Fiscales y del equipo de las Unidades de Justicia Juvenil, peor en el campo restaurativo.</p>
El Salvador	<p>Protocolo de atención legal y psicológica para personas que enfrentan violencia  Protocolo de Mujeres que enfrentan violencia (UNPA)  Protocolo de entrevista única para niños, niñas y adolescentes.  Política de Persecución Penal (general)  Política de Persecución Penal en materia de violencia contra las Mujeres  Guía para el uso de la Cámara Gesell  Política de Persecución Penal de crímenes de guerra y de lesa humanidad ocurridos en el contexto del conflicto armado en El Salvador  Protocolo para la investigación del delito de Femicidio  Protocolo de actuación para la investigación de Delitos agravados por motivos de odio a la identidad, expresión de género u orientación sexual.</p>

	Protocolo de acción y búsqueda urgente de personas desaparecidas en El Salvador Código de Ética de Fiscalía General de la República Guía para investigación de Delitos sexuales
<b>España</b>	Por imperativo legal, se establecen protocolos en el ámbito sanitario, policial, social y educativo, e interacción entre estos; si bien, en algunos territorios se ha instaurado el modelo Barnahus y se han creado Juzgados especializados en violencia contra los NNA, lo que previsiblemente se irá instaurando en los distintos territorios, si bien son modelos incipientes, y derivan de dos leyes, la L.O. 8/21 de Protección integral contra la violencia a NNA y la L.O. 10/2022 de garantía integral de la libertad sexual.
<b>México</b>	Es un modelo especializado elaborado para el propósito.
<b>Panamá</b>	El Ministerio Público cuenta con dos protocolos de actuación: <ul style="list-style-type: none"> <li>● El Protocolo de Actuación de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y demás Intervinientes en el Proceso Penal (UPAVIT). Resolución N°32 de 7 de abril de 2015.</li> <li>● El Protocolo de Atención Integral a Víctimas y Testigos de Delitos contra la Libertad e Integridad Sexual, por parte de la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y demás intervinientes en el Proceso Penal (UPAVIT). Resolución N°60 de 22 de julio de 2015.</li> </ul> VER LINK: <a href="https://ministeriopublico.gob.pa/wp-content/uploads/2019/04/Protocolo-UPAVIT-2da-ediciona.pdf">https://ministeriopublico.gob.pa/wp-content/uploads/2019/04/Protocolo-UPAVIT-2da-ediciona.pdf</a>
<b>Paraguay</b>	Información no disponible
<b>Perú</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El Ministerio Público del Perú, cuenta con el Reglamento del Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos, aprobado mediante Resolución de la Fiscalía de la Nación N°1558-2008-MP-FN, de fecha 12 de noviembre del 2008, documento que tiene por objeto establecer las normas y procedimientos relacionados con las medidas de asistencia que los fiscales concedan a las víctimas que se encuentran en riesgo con ocasión de su participación en una investigación o proceso penal; así como, en los casos de violencia familiar.</li> <li>● Asimismo, el "Programa Nacional de Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público del Perú", cuenta con un Reglamento Interno aprobado con Resolución de la Fiscalía de la Nación N°1706-2014-MP-FN del 08 de mayo de 2014, con la finalidad de garantizar el desarrollo del Programa de Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público, permitiendo la adecuada aplicación de la Remisión Fiscal a los adolescentes en conflicto con la ley penal y su reinserción a la sociedad.</li> </ul> <p>Con respecto a la persona agraviada, en el artículo 22.a).1. Se precisa que el Fiscal de Familia informará a la víctima de los fines y objetivos del Programa de Justicia Juvenil Restaurativa; así como, de las acciones que se desarrollarán con el adolescente.</p> <p>○ Mediante Resolución de la Fiscalía de la Nación N° 3963-2016-MP-FN de fecha 08 de setiembre del 2016, se aprobaron las siguientes Guías: "Guía del Procedimiento de entrevista única a víctimas en el marco de la ley 30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; y, a niños y adolescentes varones víctimas de violencia"; "Guía de evaluación psicológica forense en caso de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y en otros casos de violencia" y "Guía médico legal de valoración integral de lesiones corporales".</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Además, el Ministerio Público del Perú cuenta con el "Protocolo para la atención de víctimas del delito de trata de personas, personas en situación de tráfico ilícito de migrantes y víctimas de delitos en el contexto de la migración", aprobado por Resolución de la Fiscalía de la Nación N°2291-2019-MP-FN, de fecha 2 de setiembre de 2019, dirigido a fijar las pautas de actuación comunes que garanticen al Ministerio Público la protección a las víctimas del delito de trata de personas, personas en situación de tráfico ilícito de migrantes y víctimas de delitos en el contexto de la migración, conforme a los roles asignados por la Ley y los estándares internacionales en la materia, con el fin de evitar la revictimización.</li> </ul>

## Capítulo 2. ATENCIÓN DE VÍCTIMAS EN EL SISTEMA DE JUSTICIA PENAL JUVENIL

### ATENCIÓN ESPECIALIZADA E INTERDISCIPLINARIA

4. En el Ministerio Público de su país, ¿solo fiscales realizan atención a víctimas o se cuenta con otros profesionales/programas especializados (psicosociales)?

<b>Andorra</b>	Principalmente, las víctimas de violencia de género son atendidas, des del auxilio interesado, por profesionales psicosociales (psicólogos y asistentes sociales principalmente). Si la denuncia se formalizara delante de la fiscalía, sería en esto caso, el fiscal que asumiría la atención a la víctima.
<b>Argentina</b>	<p>En el ámbito de actuación del MINISTERIO PÚBLICO FISCAL DE LA NACION ARGENTINA, no sólo los Fiscales, los/as Auxiliares Fiscales y el equipo de trabajo de cada una de las Fiscalías, atienden a las víctimas, sino también existe la <b>Dirección General de Acompañamiento, Orientación y Protección a las Víctimas (DOVIC)</b> que depende de la Procuración General de la Nación, integrada por profesionales de diversas especialidades.</p> <p>Por intermedio de la DOVIC se procura efectivizar, extender y generalizar el goce de los derechos de orientación e información de las víctimas y testigos desde su primer contacto con la institución, y de manera sostenida a lo largo de todo el proceso.</p> <p>La intervención de la DOVIC asegura un abordaje interdisciplinario y especializado frente a las víctimas de ciertos fenómenos delictivos complejos, que por diferentes factores quedan situadas en condiciones de máxima vulnerabilidad y desamparo, y cuyo acompañamiento a lo largo del proceso penal resulta imprescindible.</p> <p>Además del área de información, cuenta con cuatro Programas Especiales de atención: 1) a víctimas de trata y explotación, 2) víctimas de maltrato y abuso sexual infantil, 3) víctimas de violencia de género, y 4) víctimas de violencia institucional.</p> <p>Por otra parte, impulsa un plan de formación y capacitación de las/los integrantes del Ministerio Público Fiscal encargados de interactuar con víctimas y testigos, y guiar la actividad de todas las dependencias a partir de la formulación de protocolos de actuación acordes a los rasgos comunes de los diferentes grupos de víctimas;</p> <p>Finalmente destacamos que articula un circuito de coordinación institucional responsable ante requerimientos de víctimas que excedan la competencia específica y la capacidad de respuesta autónoma del Ministerio Público Fiscal.</p>
<b>Chile</b>	<p>La Fiscalía de Chile cuenta con las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y Testigos, URAVIT, las que están conformadas por un conjunto multidisciplinario de profesionales (psicólogos, trabajadores sociales y abogados) que cuentan con los conocimientos y habilidades requeridas para brindar orientación, protección y apoyo a las víctimas y testigos de los delitos.</p> <p>Su labor fundamental es evaluar el riesgo a que puedan estar expuestas estas personas, como consecuencia del delito o de su participación en el proceso penal, e implementar las medidas de protección que resulten necesarias para su seguridad y para facilitar su participación en el proceso.</p>
<b>Colombia</b>	Si se trata de víctima menor de edad, la atención corresponde al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. En ese orden de ideas, cuando se conoce de la existencia de una víctima menor de edad, el Fiscal solicita al Defensor de Familia

	<p>abrir un proceso administrativo de restablecimiento de derechos (PARD), a través del cual interviene un equipo interdisciplinario (psicólogo- trabajador social) que determina los derechos vulnerados de la víctima y ejecuta acciones para el cese de la vulneración de esos derechos.</p> <p>Cuando se trata de víctima adulta, la Fiscalía solicita las medidas de atención a las autoridades administrativas que resulte pertinente, así como las medidas de protección cuando haya lugar a ellas.</p>
<b>Costa Rica</b>	<p>Además de las personas fiscales, las víctimas también serán atendidas por personal del Departamento de Trabajo Social y Psicología, personas trabajadoras sociales o psicólogas, en el caso de personas menores de edad víctimas de un delito o también, pueden ser profesionales de la Oficina de Atención y Protección a Víctimas del delito, donde laboran personas psicólogas, abogadas y criminólogas, cuando se trata de personas mayores de edad, tanto para el abordaje, acompañamiento, valoraciones y al momento de la inclusión a programas que involucre un seguimiento.</p> <p>En el caso de personas menores de edad víctimas de delitos, se cuenta con el programa de atención a la Violencia Infanto Juvenil, que incluye un programa de atención para la persona menor de edad que incorpora una guía sobre el proceso, los actores y los espacios físicos donde se desarrollará, así como evaluar la capacidad de la persona menor de edad para brindar un relato en un eventual juicio y las especiales consideraciones que el personal legal debe tener con esa persona para su adecuada atención.</p> <p>El personal de apoyo recibe capacitación para la atención de las víctimas, en caso de que le corresponda por una situación de emergencia efectuar dicho abordaje.</p>
<b>Ecuador</b>	<p>HAY EQUIPOS INTEGRALES DE ATENCION MÉDICOS, PSICÓLOGOS Y TRABAJADORES SOCIALES QUE ATIENDEN LOS 365 DÍAS Y LAS 24 HORAS DEL DÍA. A MÁS DE LOS EQUIPOS DE FISCALES, SECRETARIOS Y ASISTENTES. Existe una unidad nacional de atención integral a víctimas SAI.</p> <p>Normalmente, los equipos técnicos son un apoyo en la investigación del Fiscal y de su equipo de investigadores (asumido principalmente por delegación a las Policías Especializadas, según el tipo penal denunciado).</p> <p>Los equipos psicosociales, son escasos, y normalmente se distribuyen en las ciudades con mayor población, pero falta presupuesto e infraestructura en las provincias para que opere en un 100% las 24 horas y los 365 días del año, en atención permanente.</p>
<b>El Salvador</b>	<p>Además del Fiscal, la atención integral personal profesional de Psicólogos y Trabajadores sociales, es decir se cuenta con un equipo multidisciplinario que brindan atención a víctimas, para efecto de realizar la ruta de atención con enfoque victimológico y sobre todo para el apoyo en aquellos momentos de crisis o personas víctimas en estados vulnerables o en crisis directa y también para el acompañamiento</p>
<b>España</b>	<p><b>Se cuenta con otros profesionales para obtener una intervención multidisciplinar, fuera del ámbito judicial y en el ámbito judicial cuando es necesario, asisten a la víctima.</b></p> <p><b>Existen las denominadas <u>Oficinas de asistencia a víctimas</u> en los partidos judiciales o demarcaciones judiciales, que están integrados por personal funcionario de los cuerpos de la administración de justicia, trabajadores sociales y psicólogos a las que se derivan a todas las víctimas asistiéndolas e informándolas de manera multidisciplinar.</b></p> <p>Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito son un servicio público y gratuito creado por la Ley 35/1995 de 11 de diciembre, de ayudas y asistencia a las víctimas de delitos violentos y contra la libertad sexual y, posteriormente, regulado por la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito y, especialmente, por el Real Decreto 1109/2015, de 11 de diciembre, por el que se desarrolla la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, y se regulan las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito.</p> <p>Las Oficinas de Asistencia a las Víctimas del Delito prestan asistencia a víctimas, tanto directas como indirectas, de todo tipo de delitos, entre otros, violencia de género, violencia doméstica, delitos violentos con resultado de muerte, lesiones graves o daños contra la salud física o</p>

	<p>mental, delitos contra la libertad sexual, robos con violencia, etc. En todo caso, la asistencia en estas oficinas nunca estará condicionada a la previa presentación de una denuncia.</p> <p><b>SUS COMETIDOS:</b> <b>Información</b> a las víctimas, directas o indirectas, sobre sus <b>derechos</b> para evitar la desprotección tras el delito. — <b>Información</b> a las víctimas sobre el <b>procedimiento para la interposición de la denuncia penal</b>, el lugar donde esta se debe interponer, orientación sobre su contenido y forma, así como de su tramitación en el juzgado. — <b>Facilitan información sobre el estado de los procedimientos</b> que afecten a las víctimas. — <b>Acompañamiento a las víctimas que lo soliciten a las diligencias judiciales.</b></p> <p>— <b>Información</b> sobre las ayudas económicas que pudieran corresponderles como consecuencia del delito, así como apoyo en su tramitación ante la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas. — <b>Prestación de asistencia psicológica</b> a las personas que han sido víctimas de un delito o que por sus circunstancias se encuentran en una situación que puede considerarse de riesgo potencial. — <b>Fortalecimiento de la coordinación entre las instituciones implicadas (judicatura, Fiscalía, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, comunidades autónomas, Ayuntamientos, asociaciones públicas o privadas, ONG, etc.),</b> contribuyendo a la <b>creación de la red de coordinación asistencial de todos los servicios competentes para la asistencia a las víctimas en su respectiva demarcación.</b> — Orientación a la víctima sobre los recursos sociales existentes y facilitarles el acceso a ellos, mediante derivación si procede.</p> <p><b>QUÉ OBJETIVOS TIENEN LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO</b> — La <b>orientación jurídica</b> general de la víctima para evitar la victimización secundaria, dado que la orientación y asistencia jurídica del caso concreto corresponde a quien asuma la asistencia letrada. — <b>La asistencia psicológica</b> a las víctimas. — <b>Derivación a los recursos sociales</b> de cuya asistencia precisen.</p> <p><b>CÓMO ACTÚAN LAS OFICINAS DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DEL DELITO</b> El modelo de actuación de las oficinas se ejecuta a través de distintas <b>fases: acogida-orientación, información, intervención y seguimiento.</b> Las fases suponen una orientación general de las víctimas, información jurídica específica a lo largo del proceso penal, apoyo en las intervenciones necesarias y seguimiento a lo largo del proceso penal, además de programas de intervención psicológica para todo tipo de víctimas del delito como las víctimas de violencia de género y violencia doméstica, entre otras víctimas vulnerables.</p>
<b>México</b>	Se cuenta con otras personas especializadas para la atención a víctimas: personas de profesión en psicología, trabajo social, antropología, medicina, pedagogía y se acude a cualquier profesión que se requiera de acuerdo con el caso.
<b>Panamá</b>	No. Se cuenta con un grupo de profesionales entre ellos, Médicos, Psicólogos, Psiquiatras y Trabajadores Sociales, las 24 horas del día, por parte de instituciones y organizaciones, como la Unidad de Protección a Víctimas, Testigos, Peritos y Demás Intervinientes en el Proceso Penal (UPAVIT) y el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IMELCF).
<b>Paraguay</b>	Existen equipos de atención médicos, psicólogos y trabajadores sociales que atienden los 365 días y las 24 horas del día. A más de los equipos de fiscales, secretarios y asistentes.
<b>Perú</b>	<p>No solo los Fiscales realizan atención a víctimas, ya que el Ministerio Público del Perú cuenta con el Programa de Asistencia a Víctimas y Testigos, conformado por Equipos Multidisciplinarios integrados por profesionales: Psicólogo, Trabajador Social y Abogado, quienes ejecutan las medidas de asistencia dispuestas por el Fiscal a cargo del caso, y están obligados a cautelar la confidencialidad de la información que reciben. Siendo sus funciones las siguientes:</p> <p><b>Psicólogo:</b> Proporciona soporte psicológico para enfrentar las consecuencias emocionales del delito y aquellas perturbaciones generadas por las actuaciones procesales en las que debe intervenir, posibilitando un testimonio idóneo.</p> <p><b>Trabajador Social:</b> Evalúa las situación familiar y socio-económica de la víctima y testigo derivando, cuando corresponda, a las entidades e instituciones pertinentes.</p>

	<p><b>Abogado:</b> Informa a la víctima y testigo sobre los derechos que les asiste durante la investigación y el proceso judicial; así como, los orienta para su debida participación en las diligencias, previniendo la victimización secundaria. Propone su derivación a una asistencia legal y orienta sobre las medidas de protección que pueda recibir.</p> <p>Además, desde el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses del Ministerio Público se realizan exámenes físicos y psicológicos; y, se emite dictámenes técnicos- científicos en atención a las víctimas, a quienes se les atiende a través de las Salas de Entrevista Única y la Cámara Gesell.</p>
--	---

## CONTENIDO DEL DERECHO A LA INFORMACIÓN Y ACCESO A LA JUSTICIA

### 5. ¿Cuál es el contenido de la información que se da a las personas víctimas que participan en el ámbito de la justicia juvenil y/o de la justicia juvenil restaurativa sobre sus derechos?<sup>24</sup>

<b>Andorra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su condición de tal</li> <li>● Sus derechos y cómo hacerlos efectivos.</li> <li>● El papel de las instituciones en materia de protección</li> <li>● Su rol en el proceso</li> <li>● Reparación del daño</li> <li>● Resoluciones</li> </ul>
<b>Argentina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su condición de tal</li> <li>● Sus derechos y cómo hacerlos efectivos.</li> <li>● El papel de las instituciones en materia de protección</li> <li>● Su rol en el proceso</li> <li>● Reparación del daño</li> <li>● Resoluciones</li> <li>● Otras</li> </ul>
<b>Chile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su condición de tal</li> <li>● Sus derechos y cómo hacerlos efectivos.</li> <li>● El papel de las instituciones en materia de protección</li> <li>● Su rol en el proceso</li> <li>● Reparación del daño</li> <li>● Resoluciones</li> </ul>
<b>Colombia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su condición de tal</li> <li>● Sus derechos y cómo hacerlos efectivos.</li> <li>● El papel de las instituciones en materia de protección</li> <li>● Su rol en el proceso</li> <li>● Reparación del daño</li> <li>● Resoluciones</li> </ul>
<b>Costa Rica</b>	Las contenidas en el Código Procesal Penal, Ley de Justicia Penal Juvenil y Ley de Justicia Restaurativa.
<b>Ecuador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su condición de tal</li> </ul>

<sup>24</sup> De acuerdo con el 11.2. de las “Reglas Comunes Iberoamericanas”: Las personas víctimas deben ser debidamente informadas de sus derechos y de la existencia de las alternativas restaurativas disponibles incluyendo sus características, propósitos, contenidos y consecuencias, garantizándose que la información sea adecuada y específica, en un lenguaje sencillo, comprensible e inclusivo, propio de una justicia amigable”. Para la elaboración de este listado se tomó en cuenta los estándares contenidos en las “100 Reglas de Brasilia sobre Acceso a las Personas en Condición de Vulnerabilidad” y las “Guías de Santiago sobre Protección de Víctimas y Testigos” de la AIAMP.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sus derechos y cómo hacerlos efectivos.</li> <li>● El papel de las instituciones en materia de protección</li> <li>● Su rol en el proceso</li> <li>● Reparación del daño</li> <li>● Otras</li> </ul>
<b>El Salvador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su condición de tal</li> <li>● Sus derechos y cómo hacerlos efectivos.</li> <li>● El papel de las instituciones en materia de protección</li> <li>● Su rol en el proceso</li> <li>● Reparación del daño</li> <li>● Resoluciones</li> </ul>
<b>España</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su condición de tal</li> <li>● Sus derechos y cómo hacerlos efectivos.</li> <li>● El papel de las instituciones en materia de protección</li> <li>● Su rol en el proceso</li> <li>● Reparación del daño</li> <li>● Resoluciones</li> </ul>
<b>México</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su condición de tal</li> <li>● Sus derechos y cómo hacerlos efectivos.</li> <li>● El papel de las instituciones en materia de protección</li> <li>● Su rol en el proceso</li> <li>● Reparación del daño</li> <li>● Resoluciones</li> <li>● Otras. Conforme el caso.</li> </ul>
<b>Panamá</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su condición de tal</li> <li>● Sus derechos y cómo hacerlos efectivos.</li> <li>● El papel de las instituciones en materia de protección</li> <li>● Su rol en el proceso</li> <li>● Reparación del daño</li> </ul>
<b>Paraguay</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su condición de tal</li> <li>● Sus derechos y cómo hacerlos efectivos.</li> <li>● El papel de las instituciones en materia de protección</li> <li>● Su rol en el proceso</li> <li>● Reparación del daño</li> <li>● Resoluciones</li> <li>● Otras</li> </ul>
<b>Perú</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Su condición de tal</li> <li>● Sus derechos y cómo hacerlos efectivos.</li> <li>● El papel de las instituciones en materia de protección</li> <li>● Su rol en el proceso</li> <li>● Reparación del daño</li> <li>● Resoluciones</li> </ul>

### 5.1. Por favor, comente su respuesta

<b>Andorra</b>	La víctima, con independencia de su edad (menor o mayor de edad) recibe, una vez judicializado el asunto, las informaciones indicadas en las casillas anteriores.
----------------	---

Argentina	<p>El contenido de la información que se da a las personas víctimas está dispuesto por mandato legal. Así, en nuestro país contamos con la <b>LEY NACIONAL DE DERECHOS Y GARANTÍAS DE LAS PERSONAS VÍCTIMAS DE DELITOS (LEY 27.372)</b>. Esta normativa establece una serie de derechos a nivel general para todas las víctimas, los cuales son impuestos al iniciarse el sumario, por ejemplo: a que se le reciba de inmediato la denuncia del delito que la afecta; a recibir un trato digno y respetuoso y que sean mínimas las molestias derivadas del procedimiento; a que se respete su intimidad en la medida que no obstruya la investigación; a requerir medidas de protección para su seguridad, la de sus familiares y la de los testigos que declaren en su interés, a través de los órganos competentes; a ser asistida en forma especializada con el objeto de propender a su recuperación psíquica, física y social, durante el tiempo que indiquen los profesionales intervinientes; a ser informada sobre sus derechos cuando realice la denuncia o en su primera intervención en el procedimiento; a que en las causas en que se investiguen delitos contra la propiedad, las pericias y diligencias sobre las cosas sustraídas sean realizadas con la mayor celeridad posible; a intervenir como querellante o actor civil en el procedimiento penal, conforme a lo establecido por la garantía constitucional del debido proceso y las leyes de procedimiento locales; a examinar documentos y actuaciones, y a ser informada verbalmente sobre el estado del proceso y la situación del imputado; a aportar información y pruebas durante la investigación; a ser escuchada antes de cada decisión que implique la extinción o suspensión de la acción penal, y aquellas que dispongan medidas de coerción o la libertad del imputado durante el proceso, siempre que lo solicite expresamente; a ser notificada de las resoluciones que puedan afectar su derecho a ser escuchada; a solicitar la revisión de la desestimación, el archivo o la aplicación de un criterio de oportunidad solicitado por el representante del Ministerio Público Fiscal, cuando hubiera intervenido en el procedimiento como querellante; a que se adopten prontamente las medidas de coerción o cautelares que fueren procedentes para impedir que el delito continúe en ejecución o alcance consecuencias ulteriores; a que le sean reintegrados los bienes sustraídos con la mayor urgencia; Al sufragio de los gastos que demande el ejercicio de sus derechos, cuando por sus circunstancias personales se encontrare económicamente imposibilitada de solventarlos. Esta enumeración no es taxativa y no será entendida como negación de otros derechos no enumerados. Estos derechos consagrados en la ley, se plasmaron también en el <b>Código Procesal Penal de la Nación</b>, y en el <b>Código Procesal Penal Federal</b>, en sus arts.79 y 80. <u>Este último, da la posibilidad de solicitar la revisión de la desestimación, el archivo, la aplicación de un criterio de oportunidad o el sobreseimiento solicitado por el representante del Ministerio Público Fiscal, aún si no hubiera intervenido en el procedimiento como querellante. Es decir que sin estar constituida como parte querellante en el proceso, tiene un rol determinante para solicitar que su causa continúe investigándose.</u> Asimismo, en el artículo 81 se dispone el asesoramiento técnico para el completo y eficaz ejercicio de sus derechos.<sup>25</sup> Por otro lado, y como ya mencionamos, rige la Resolución PGN 41/23 que dispone un mecanismo de revisión interna institucional, de las decisiones fiscales de archivo, desestimación, sobreseimiento o criterio de oportunidad, que obliga a notificar a las víctimas dichos dictámenes para que puedan requerir fundadamente su revisión al fiscal superior para que lo ratifique, o indique fundadamente si considera que quedan medidas pendientes de realización. Asimismo, anterior a la mencionada Ley 27.372, encontramos también como hito legislativo, la ley 26.061 (B.O. 26/10/2005) de "<b>Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes</b>" que obliga la aplicación de la Convención sobre</p>
-----------	---

<sup>25</sup> ARTÍCULO 81.- Asesoramiento técnico. Para el ejercicio de sus derechos, la víctima podrá designar a un abogado de su confianza. Si no lo hiciere se le informará que tiene derecho a ser asistida técnicamente y se la derivará a la oficina de asistencia correspondiente, conforme lo dispuesto en la Ley N° 27.372 o la que en el futuro la reemplace

	<p><u>los Derechos del Niño, que se erige en hacer prevalecer el interés del niño, protección que su suma si es en calidad de víctima de un delito. También la ley de Ejecución Penal otorga y asegura derechos a las víctimas. La Ley 27.375 (B.O 26/07/2017) reforma varios artículos de la ley de ejecución penal 24.660, donde la víctima es consultada sobre la concesión de salidas transitorias, régimen de semilibertad, libertad condicional, prisión domiciliaria, prisión discontinua o semidetención, libertad asistida y régimen preparatorio para su liberación- arts. 11 bis., 17. VI, 33, 45,, 54 –</u></p>
<p><b>Chile</b></p>	<p>Esta información se da, fundamentalmente, por los equipos jurídicos (Fiscal, abogado/a asistente o técnico operativo de causas) que tramitan la investigación en particular al momento de contactar o tomar declaración a la víctima o, en caso de derivación, por la URAVIT respectiva.</p>
<p><b>Colombia</b></p>	<p>A la víctima en el proceso penal se le hace saber su condición de tal, la Fiscalía adopta las medidas necesarias para la atención, la garantía de su seguridad personal y familiar y la protección en todo sentido. Las víctimas pueden por conducto del fiscal solicitar al juez de control de garantías las medidas de protección que se consideren necesarias; esto también lo pueden hacer directamente o por medio de sus abogados durante el juicio oral y en el incidente de reparación integral. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 136 del código de procedimiento penal, corresponde a la Policía Judicial y a la Fiscalía suministrarle información sobre: Copiar artículo 136 CPP</p>
<p><b>Costa Rica</b></p>	<p><b>Artículo 71.- Derechos y deberes de la víctima</b> Aunque no se haya constituido como querellante, la víctima tendrá los siguientes derechos dentro del proceso: 1) Derechos de información y trato: a) A recibir un trato digno, que respete sus derechos fundamentales y que procure reducir o evitar la revictimización con motivo del proceso. b) A que se consideren sus necesidades especiales, tales como limitaciones físicas, sensoriales o mentales, así como las diferencias sociales, culturales o étnicas. c) A ser informada, en el primer contacto que tenga con las autoridades judiciales, de todos los derechos y facultades, así como sus deberes, con motivo de su intervención en el proceso, además, tener acceso al expediente judicial. d) A señalar un domicilio, lugar o un medio en el que puedan serle comunicadas las decisiones que se adopten y en el que pueda ser localizada, así como a que se canalice esa información, por una vía reservada a criterio de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público, en caso de que se encuentre sujeta a protección. e) A ser informada de todas las resoluciones finales que se adopten, así como de los cambios o las modificaciones en las medidas cautelares que se hayan adoptado por la existencia de un riesgo para su seguridad, vida o integridad física, siempre y cuando haya señalado un domicilio, sitio o medio en que puedan serle comunicadas. f) A ser informada de su derecho a solicitar y obtener protección especial, en caso de riesgos o amenazas graves para sí misma o su familia, con motivo de su denuncia o intervención en el proceso. g) A ser informada sobre la necesidad de su participación en determinados exámenes o pericias, a que se le expliquen sus alcances y a contar con la presencia de una persona de su confianza, que la acompañe en la realización de</p>

estas, siempre que ello no arriesgue su seguridad o ni ponga en riesgo la investigación. h) A ser informada por el fiscal a cargo del caso, de su decisión de no recurrir la sentencia absolutoria o el cese o la modificación de las medidas cautelares adoptadas por la existencia de riesgo para su vida o su integridad física, dentro del plazo formal para recurrir cada una de esas resoluciones y con indicación de las razones para no hacerlo, siempre y cuando haya señalado un domicilio, lugar o medio para ser informada. 2) Derechos de protección y asistencia: a) Protección extraprocesal: La víctima tendrá derecho a solicitar y a obtener protección especial, en caso de riesgos o amenazas graves para su vida o integridad física o la de sus familiares, con motivo de su denuncia o intervención en el proceso. El Ministerio Público, la policía, el juez o el tribunal de juicio que conozcan de la causa adoptarán las medidas necesarias para que se brinde esta protección. La víctima será escuchada, en todo procedimiento en que se pretenda brindarle protección. La Oficina de Atención a la Víctima del Delito del Ministerio Público, coordinará con todas las fiscalías del país la protección de las víctimas y canalizará, por su medio, la información necesaria para sustentar las medidas de protección o las solicitudes de medidas cautelares, según lo regulado en el párrafo final del artículo 239 de este Código. b) Protección procesal: Cuando su conocimiento represente un riesgo para su vida o su integridad física o la de sus familiares, con motivo de su denuncia o intervención en el proceso, la víctima tendrá derecho a que se reserven sus datos de identificación, como nombre, cédula y domicilio, números de teléfono o lugar de trabajo y que no consten en la documentación del proceso; además, en los casos excepcionales señalados en el artículo 204 bis de este Código, tendrá derecho a mantener reserva de sus características físicas individualizantes, cuando, por la naturaleza del hecho, estas no sean conocidas por el imputado u otras personas relacionadas con él, sin perjuicio del derecho de defensa. Para asegurar su testimonio y proteger su vida, podrán utilizarse los medios tecnológicos disponibles como la videoconferencia o cualquier otro medio similar, que haga efectiva la protección acordada, tanto cuando se haga uso del anticipo jurisdiccional de prueba como en juicio, en los términos y según el procedimiento regulado en los artículos 204 y 204 bis de este Código. c) Las personas menores de edad víctimas, las mujeres víctimas de abuso sexual o de violencia y las víctimas de trata de personas y de hechos violentos, tendrán derecho a contar con medidas de asistencia y apoyo, por parte del personal designado para tal efecto, tanto en el Poder Judicial como en el Ministerio de Seguridad y otras instituciones, a fin de reducir la revictimización con motivo de su intervención en el proceso y facilitar su participación en las distintas diligencias judiciales, como pericias o audiencias. d) Las personas menores de edad víctimas tendrán derecho a que se considere su interés superior a la hora de practicar cualquier diligencia o pericia y, especialmente, a la hora de recibir su testimonio; para ello, el Ministerio Público, el juez o el tribunal de juicio que conozca de la causa, adoptarán las medidas necesarias para que se reduzcan los trámites y se reciba su testimonio, en las condiciones especiales que se requieran. Podrá solicitarse, en caso necesario, un dictamen al Departamento de Trabajo Social y Psiquiatría y Psicología Forense o de algún otro perito o experto, debidamente nombrado, resguardando siempre el derecho de defensa, tal y como lo regulan los artículos 212, 221 y 351 de este Código. e) La víctima tendrá derecho a licencia con goce de sueldo por parte de su patrono, público o privado, cuando tenga que asistir a diligencias judiciales, a pericias o a comparecer ante el llamamiento judicial y por el tiempo necesario para ello. Con el objeto de comprobar la asistencia a tales actos, el despacho que conoce de la causa o ante quien se realice la diligencia, deberá extender el comprobante respectivo, en el que se indique la naturaleza del acto y la duración efectiva del trámite. El Ministerio Público, el juez o el tribunal de juicio que conozca de la causa, adoptarán las medidas necesarias para evitar que la víctima sea sometida a múltiples citaciones o comparecencias; además, cuando sea posible, deberán programarse las audiencias, para que se rinda el testimonio, a la brevedad posible y no se haga uso abusivo de la licencia concedida. 3) Derechos procesales: a) La víctima tiene derecho a denunciar por sí, por un tercero a quien haya autorizado o por mandatario, los hechos cometidos en su perjuicio. b) La víctima

directamente ofendida por el hecho tiene el derecho de ser escuchada en juicio, aun si el Ministerio Público no la ofreciera como testigo. En todas las gestiones que este Código autoriza realizar a la víctima, prevalecerá su derecho a ser oída. No podrá alegarse la ausencia de formalidades de interposición, como causa para no resolver sus peticiones, y tendrá derecho a que se le prevenga la corrección de los defectos en los términos del artículo 15 de este Código. c) A apelar el sobreseimiento definitivo, en las etapas preparatoria, intermedia y de juicio, así como la desestimación. d) Cuando el Ministerio Público le comunique su decisión de no impugnar la sentencia absolutoria, el cese o la modificación de las medidas cautelares adoptadas por la existencia de un riesgo para su vida o integridad física y la víctima no esté conforme, tendrá el derecho de recurrir a tales decisiones, en los términos establecidos en el artículo 426 de este Código. e) A ser convocada a la audiencia preliminar, en todos los casos, siempre y cuando haya señalado un domicilio, lugar o medio en que pueda ser localizada y a que se considere su criterio, cuando se conozca de la aplicación del procedimiento abreviado, la suspensión del proceso a prueba, la conciliación o la aplicación de un criterio de oportunidad, en los términos y alcances definidos en este Código. En cualquier caso en que se encuentre presente se le concederá la palabra. f) A ejercer la acción civil resarcitoria, en los términos y alcances que define este Código, a plantear la querrela en los delitos de acción privada, a revocar la instancia en los delitos de acción pública dependiente de instancia privada, a solicitar la conversión de la acción pública en acción privada, así como a desistir de sus querellas o acciones, todo en los términos y alcances que define este Código. g) A que el Ministerio Público le comunique su decisión de acusar, solicitar el sobreseimiento o la aplicación de un criterio de oportunidad, a fin de que, en los términos regulados en este Código, decida si formula querrela y se constituye en querellante, o si formula la acción civil resarcitoria. h) Cuando se solicite la prisión preventiva por la existencia de riesgos o amenazas a la vida o la integridad física de la víctima o de sus familiares, tendrá derecho a ser escuchada por el juez, al resolver de la solicitud que le formule el Ministerio Público, siempre y cuando haya señalado un domicilio, lugar o medio para ser localizada. Podrá hacer su manifestación por escrito para ser presentada por el fiscal junto a la solicitud de prisión, sin perjuicio de que el juez decida escucharla. Para tales efectos, el fiscal a cargo del caso podrá requerir información a la Oficina de Atención a la Víctima del delito del Ministerio Público, con el objeto de fundamentar su solicitud, en los términos que se regulan en el párrafo final del artículo 239 de este Código. i) A acudir ante el juez de la etapa preparatoria, a señalar los errores, las omisiones o los retrasos que estime han ocurrido en la investigación de los hechos en su perjuicio, en los términos establecidos en el último párrafo del artículo 298 de este Código. Asimismo, podrá objetar el archivo fiscal en los términos que regula el numeral 298 citado. j) A que le sean devueltos a la brevedad posible, aun en carácter de depósito provisional, todos los bienes o valores de su propiedad que hayan sido incautados o recuperados por las autoridades, con el propósito de ser utilizados como evidencia.

**Relacionado con Justicia Juvenil Restaurativa:**

Artículo 10 a 27 de la Ley de Justicia Penal Juvenil: La Justicia Juvenil Restaurativa es un procedimiento legal, que permite resolver conflictos penales juveniles por medio de la utilización del diálogo y la búsqueda conjunta de soluciones, con una participación activa de la persona ofensora, la ofendida y la comunidad. El proceso es realizado por el equipo interdisciplinario, conformado por personas de la Judicatura, el Ministerio Público, la Defensa Pública, y el Departamento de Trabajo Social y Psicología.

La Justicia Juvenil Restaurativa, tiene como objetivo que la persona en conflicto con la ley penal juvenil, de forma integral y holística, repare el daño causado con el delito, y cumpla con las responsabilidades de la vida en sociedad.

La justicia restaurativa favorece la adquisición de herramientas para un proyecto de vida alternativo al delito, en respecto a la autonomía progresiva de las personas menores de edad y sus derechos. Articula al Estado, las organizaciones privadas y las comunidades, para ofrecer

	<p>a las personas menores de edad ofensoras, oportunidades para que puedan cumplir los planes reparadores, bajo la supervisión estatal.</p> <p>El proceso restaurativo asegura una atención particular a cada caso y la aplicación de los institutos o sanciones del proceso penal juvenil, cuyo fin es la rehabilitación, reinserción social y familiar de la persona menor de edad.</p> <p>Además, dependiendo de la situación se hacen las referencias técnicas a las instituciones que pueden brindarles algún servicio de apoyo entre ellos, Áreas de Salud de la Caja Costarricense del Seguro Social, instituto Mixto de Ayuda Social, Patronato Nacional de la Infancia, Ministerio de Educación Pública, Juzgado de Violencia Doméstica, Juzgado de Niñez, Juzgados Penales de Adultos, entre otros.</p>
<b>Ecuador</b>	<p>Por mandato legal del Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia, y el Código Orgánico Integral Penal, las personas víctimas que participan en el ámbito de la justicia juvenil restaurativa deben ser informadas sobre sus derechos; ahora bien, aunque ello también consta en los instrumentos internacionales, los SERVICIOS que permitan ese empoderamiento en este campo son escasos.</p> <p>Así pues, en las decisiones judiciales, en las actuaciones fiscales y de la defensa de víctimas, se exigen pronunciamientos que logren asesoría para estos grupos de atención prioritaria, que no dependan únicamente de los y las operadores judiciales, sino que sea también la SOCIEDAD CIVIL, la que actúe en defensa de los mismos, y no se encomiende esta tarea informativa a la institucionalidad estatal de manera unilateral.</p>
<b>El Salvador</b>	<p>Si, se les explica en que consiste el proceso penal al que están sujetas, , los plazos de ley que corresponden, su condición, los derechos, el rol o participación dentro del proceso, las diversas salidas alternas a las que puede optar de manera voluntaria como la conciliación y los tipos de acuerdo económicos y/o no económicos sino de carácter moral a los que se puede llegar, se notifica las resoluciones administrativas y/o judiciales y otras instancias a las que puedan acudir en caso de ser necesarias. Así también. En los casos más específicos de la Unidad Penal Juvenil se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 51 de la Ley Penal Juvenil</p> <p>a) Se le Informe del Resultado del Procedimiento y los posteriores a la resolución definitiva, independientemente o no haya intervenido</p> <p>b) B) a Participar en la Conciliación, del desistimiento, en la Vista de la Causa, así como cualquiera otra audiencia que afecte sus intereses, conforme a lo que establece la LPJ</p> <p>c) A impugnar el sobreseimiento, las absoluciones, o la cesación del proceso, aunque no haya intervenido</p> <p>d) A que no se revele su identidad, ni la de sus familiares</p> <p>e) I- Cuando La Víctima Fuere Menor De Edad II- Cuando Tal Revelación Implique Un Peligro Evidente Para La Misma III- Cuando la víctima lo solicite A que se le brinde Medidas de Protección Recibir asistencia Médica Psicológica cuando lo necesite</p> <p>Además, en los casos que se determina no son constitutivos de delitos, a las víctimas se les informa sobre otras instituciones que pueden proporcionar solución al conflicto o problema planteado entre estas los Juzgados de Paz, así como las Unidades de Mediación en la Procuraduría General de la República.</p>
<b>España</b>	<p>Contamos con una legislación, especialmente fortalecida para las víctimas de delitos y más aún si son menores de edad (Ley de responsabilidad penal del menor, Estatuto de la Víctima del Delito, Ley Orgánica de Protección integral contra la violencia a la infancia y adolescencia, Ley de garantía integral de la libertad sexual, entre otras, y numerosa documentación elaborada por la Fiscalía General del Estado para garantizar la unidad de criterio en la intervención con la víctima.</p>
<b>México</b>	<p>Se trata de que la persona víctima participe en los procesos con consentimiento informado.</p>

<b>Panamá</b>	Desde el primer momento la víctima es informada de sus principales derechos, incluso se le da por escrito, un listado en el que se detallan nueve (9) de los derechos que le corresponden en su intervención en el proceso, entre los que resaltan el derecho a recibir asistencia legal gratuita del Estado, intervenir como querellante en el proceso, recibir atención médica, psiquiátrica o psicológica, espiritual, material y social cuando las requiera.
<b>Paraguay</b>	Estos derechos se encuentran consagrados en la Constitución Nacional de Paraguay y además en el Código Procesal Penal, la víctima tiene el derecho de ser informada en todo momento y de cada salida en el proceso penal.
<b>Perú</b>	El Fiscal de Familia informa a las víctimas sobre sus derechos, las acciones que se tomarán con el adolescente que ha cometido una infracción que no reviste gravedad (el proceso de evaluación interdisciplinaria que se realizará con él). A las víctimas se les informa el inicio de investigación preliminar, la decisión que se toma (archivo, denuncia o remisión), si la remisión es consentida.

## 6. ¿En el Ministerio Público de su país, se les informa a las víctimas acerca de la existencia de salidas alternativas al proceso penal juvenil y/o procesos restaurativos?

<b>Andorra</b>	Sí
<b>Argentina</b>	Sí
<b>Chile</b>	Sí
<b>Colombia</b>	Sí
<b>Costa Rica</b>	Sí
<b>Ecuador</b>	Sí
<b>El Salvador</b>	Sí
<b>España</b>	Sí
<b>México</b>	Sí
<b>Panamá</b>	Sí
<b>Paraguay</b>	Sí
<b>Perú</b>	Sí

### 6.1. Comentar procedimiento

<b>Andorra</b>	Por ley
<b>Argentina</b>	Los equipos interdisciplinarios que están asignados a los Juzgados Nacionales de Menores cuyos integrantes (licenciados en servicio social, psicólogos, etc.) son los que detectan los jóvenes pasibles de ser sometidos a una medida de carácter restaurativa. Así mediante un sistema informático común a todas las partes del proceso (BASE GENERAL DE DATOS) se notifica a las partes que ese caso “podría” alcanzar dicha posibilidad. Luego de ello la defensa técnica de ese joven evalúa o no la conveniencia, y se contacta con la Fiscalía interviniente para acercar una propuesta conveniente para la víctima. Es en esa oportunidad que se informa a las víctimas acerca de la existencia de alguna salida alternativa y/o proceso restaurativo con todo lo que ello significa tanto para ellas como para los NN y jóvenes infractores a la ley penal.

	Sin perjuicio de ello, también desde las Fiscalías hacemos saber a las víctimas si consideramos la posibilidad de resolver el caso mediante alguna salida alternativa.
<b>Chile</b>	Esta información se da, fundamentalmente, por los equipos jurídicos (Fiscal, abogado/a asistente o técnico operativo de causas) que tramitan la investigación en particular al momento de contactar o tomar declaración a la víctima o, en caso de derivación, por la URAVIT respectiva.
<b>Colombia</b>	Siempre se les hace conocer que el proceso penal juvenil es pedagógico, específico y diferenciado del sistema de adultos. Adicionalmente se les hace saber que acatando el mandato contenido en instrumentos internacionales se debe buscar medidas alternas a la judicialización de los adolescentes; se les indica cuáles pueden ser esas medidas y cuál es su participación en ellas.
<b>Costa Rica</b>	Se les informa de la posibilidad de arribar a una medida como parte del proceso penal, propiamente, la conciliación, suspensión del proceso a prueba, procedimiento abreviado y las posibles sanciones ante un eventual debate oral y privado. Conforme el Código Procesal y La Ley de Justicia Penal Juvenil esto en el proceso penal juvenil ordinario. Cuando se aplica, la Justicia Restaurativa, se aborda de acuerdo a lo que dispone la Ley de Justicia Restaurativa, con la indicación de las medidas alternas restaurativas o procedimiento especial Abreviado restaurativo por el que se puede optar. De igual forma, se aplica la herramienta de círculos de paz. Esto se hace desde la denuncia y se reitera en la audiencia temprana, e incluso el día del juicio.
<b>Ecuador</b>	La primera acción que se ejecuta es llamar a las partes en conflicto a una AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN. Allí se explica pormenorizadamente esta posibilidad, y se soluciona pacíficamente entre las mismas en menos de 8 días cualquier tema. Si bien no existe un “plan piloto”, el proyecto es de facto. La Justicia Juvenil Restaurativa Integral, con el apoyo de Suiza (Fundación Terre des Hommes” , y de UNICEF, ha calado y se practica en la única Unidad Integral de Justicia Juvenil que existe en el Ecuador y su capital. Este “inteligenciar” a las víctimas es una obligación, y permite que las mismas conozcan de sus derechos y eventuales responsabilidades para con las mismas y sus familias en el campo de la justicia juvenil restaurativa. No se puede lograr que el sistema funcione eficientemente si ello no es una premisa.
<b>El Salvador</b>	Es afirmativo, se le explica a la víctima desde la interposición de la denuncia o ingreso del caso a sede fiscal por otra vía si el delito que apertura expediente o caso, procede aplicar salidas alternas, entre ellas la Conciliación o si procede algún tipo de indemnización ya sea económica o moral. Así también en el caso que sea procedente la posibilidad de asistir a otras instancias o instituciones como Juzgados de Paz y la Procuraduría General de la República, como una manera de solucionar conflictos que no constituyen delito. Lo anterior, se encuentra fundamentado y de conformidad a los artículos siguientes: 36, 37, 38 y 59,60 de la Ley Penal Juvenil los cuales contemplan como salidas alternas la Conciliación, la Remisión, Renuncia de la Acción Penal y la Cesación del Proceso.
<b>España</b>	Este tipo de alternativas vinculadas con la justicia restaurativa, cuando se trata de delitos de índole sexual o de género, sólo son aplicables si la víctima consiente expresamente; en otros delitos la reparación del daño puede aplicarse si concurren los presupuestos legales y es necesaria para la reinserción del menor, aunque la víctima no lo consienta, en cuyo caso no se articularía como “mediación o conciliación” sino como solución extrajudicial por reparación del daño. <b>La Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero de responsabilidad penal de los menores (LORPM)</b> contempla la conciliación y mediación como resolución del conflicto causado por la infracción

	<p>penal cometida por una persona menor de edad que se regula en el <b>Artículo 19. Sobreseimiento del expediente por conciliación o reparación entre el menor y la víctima.</b></p> <p>La <b>Exposición de Motivos</b> de la LORPM señala en relación a las medidas alternativas al procedimiento judicial que <b>Un interés particular revisten en el contexto de la Ley los temas de la reparación del daño causado y la conciliación del delincuente con la víctima</b> como situaciones que, en aras del principio de intervención mínima, y con el <b>concurso mediador del equipo técnico</b>, pueden dar lugar a la <b>no incoación o sobreseimiento del expediente, o a la finalización del cumplimiento de la medida impuesta</b>, en un claro predominio, una vez más, de los <b>criterios educativos y resocializadores</b> sobre los de una defensa social esencialmente basada en la prevención general y que pudiera resultar contraproducente para el futuro.</p> <p>La <b>reparación del daño causado y la conciliación con la víctima</b> presentan el común denominador de que el ofensor y el perjudicado por la infracción llegan a un <b>acuerdo, cuyo cumplimiento por parte del menor termina con el conflicto jurídico iniciado por su causa. La conciliación tiene por objeto que la víctima reciba una satisfacción psicológica a cargo del menor infractor, quien ha de arrepentirse del daño causado y estar dispuesto a disculparse.</b></p> <p>La medida se aplicará cuando el menor efectivamente se arrepienta y se disculpe, y la persona ofendida lo acepte y otorgue su perdón. En la <b>reparación el acuerdo</b> no se alcanza únicamente mediante la vía de la <b>satisfacción psicológica</b>, sino que requiere algo más: el menor ejecuta el compromiso contraído con la víctima o perjudicado de <b>reparar el daño causado</b>, bien <b>mediante trabajos en beneficio de la comunidad</b>, bien <b>mediante acciones, adaptadas a las necesidades del sujeto, cuyo beneficiario sea la propia víctima o perjudicado.</b></p> <p>Además, se regula el <b>principio de oportunidad en el art. 18 LORPM</b> que permite el desistimiento de incoación de expediente por el Fiscal por corrección en el ámbito educativo y familiar en delitos menos graves sin violencia o intimidación.</p>
México	N/R
Panamá	La víctima o familiar responsable al interponer denuncia le es explicado los Métodos Alternos de Solución de Conflicto, con el fin de restaurar la armonía y la paz social, los cuales dependerán del tipo penal, siendo a nivel de Ley un deber del Ministerio Público promover los mecanismos que faciliten dichos fines.
Paraguay	La víctima es representada por el Ministerio Público , y toda salida alternativa es informada a la víctima quien tiene y juega un papel importante en el proceso penal.
Perú	El Fiscal de Familia informa a la víctima sobre el Programa de Justicia Juvenil Restaurativa, le indica que el adolescente en conflicto con la ley penal que comete una infracción que no reviste gravedad, va a ser derivado a un Equipo Técnico Interdisciplinario para que evalúe sus factores de riesgo y de protección, emitiendo un informe al respecto que sirve de insumo al Fiscal para tomar una decisión sobre la investigación que realiza. En caso se otorgue la remisión fiscal, el adolescente desarrollará un Programa de Orientación con la finalidad de reinsertarse a la sociedad.

## COMUNICACIÓN CON LAS VÍCTIMAS: CLARIDAD Y ACCESIBILIDAD

7.¿En el Ministerio Público de su país existen instrucciones o protocolos relacionados con la aplicación de “lenguaje claro” o algún criterio similar?

Andorra	Sí
Argentina	Sí
Chile	Sí
Colombia	No

Costa Rica	Sí
Ecuador	Sí
El Salvador	Sí
España	Sí
México	Sí
Panamá	No
Paraguay	Sí
Perú	No

7.1. En caso de que existan, por favor, mencione dichas instrucciones o protocolos, así como las medidas que haya adoptado el Ministerio Público para reducir las dificultades que afectan la comprensión sobre el alcance y significado del proceso.

Andorra	Previsto por Ley (Ley 15/2019)
Argentina	Nos remitimos a las instrucciones y protocolos mencionados en las preguntas 2 y 3, que aluden a este punto.
Chile	La Fiscalía de Chile publicó en el año 2023 el Oficio FN N° 709/2022 con recomendaciones para fomentar el uso del lenguaje claro en el MP así como el Manual para el uso de lenguaje inclusivo y no sexista del MP. La Ley N°21.120 reconoce y da protección al derecho a la identidad de género. En el Oficio FN N°526/2021 Instrucción general sobre implementación de la Ley N°21.120 al interior del Ministerio Público, se establecen medidas generales en el trato de personas usuarias en relación a dicha Ley, dentro de las cuales la utilización del lenguaje adecuado es crucial.
Colombia	No existen
Costa Rica	Artículo 70, 71 y 71 bis del Código Procesal Penal de Costa Rica. Derecho a ser escuchadas en todas las diligencias, a que se le comunique y expliquen las decisiones que se adopten y que se tomen en cuenta sus necesidades especiales, limitaciones físicas, sensoriales o mentales así como las diferencias sociales, culturales o étnicas y que se le conceda un trato digno, respetando sus derechos fundamentales, procurando reducir o evitar la revictimización. En el marco de la Política de Acceso a la Justicia, el Ministerio Público de Costa Rica cumple con su compromiso de garantizar sus servicios a toda la población. Para ello se cuenta con una plataforma de Fiscalías Especializadas, Políticas de Persecución Penal, directrices internas, y la capacitación continua del personal técnico y profesional, permitiendo brindar un servicio público de calidad a todos los grupos vulnerables y poblaciones vulnerabilizadas, velando por cumplir lo establecido en los Tratados Internacionales, Acuerdos, Reglas y Protocolos de diferentes Organismos de Derechos Humanos, visibilizando las necesidades de estas poblaciones, entre ellas: niños, niñas y adolescentes, mujeres víctimas de violencia de género, adultos mayores, población LGBTTTIQ, pueblos indígenas, población afrodescendiente, migrantes y refugiadas, privadas de libertad, personas con discapacidad, personas menores de edad investigados en procesos Penales Juveniles y víctimas del delito. Como parte de este compromiso, el Ministerio Público forma parte distintas Comisiones a nivel del Poder Judicial, Interinstitucional y Regional, que velan por el resguardo de los derechos y garantías de estas poblaciones. Se cuenta además con la Comisión para el mejoramiento de la Administración de Justicia (CONAMAJ) que creó las reglas para reducir la revictimización dentro del Poder Judicial,

	<p>dirigidas a diferentes poblaciones en condición de vulnerabilidad, una de las reglas trata de la utilización de un lenguaje claro y acceso a información de la persona víctima entre otras. CIRCULAR No. 174-2017</p> <p>Asunto: Reiterar las circulares emitidas por la Corte Plena atinentes al “Acceso a la Justicia de las Personas en Vulnerabilidad Social”.-</p> <p>A TODOS LOS DESPACHOS JUDICIALES DEL PAÍS SE LES HACE SABER QUE: El Consejo Superior del Poder Judicial en sesión No. 85-17 celebrada el 19 de setiembre de 2017, artículo LXIX, consideró necesario adoptar las medidas pertinentes mínimas para que las Salas en que se realizan las audiencias orales, se tomen las medidas de infraestructura y operativas que faciliten el acceso efectivo y real a la justicia de las personas en vulnerabilidad social conforme las políticas que la Corte Plena ha aprobado. Por lo anterior, dispuso, recordar a los despachos judiciales del país, las circulares emitidas por la Corte Plena atinentes al acceso a la justicia de las personas en vulnerabilidad social:</p> <p>Circular Asunto No. 65-11 “Derecho al Acceso a la Justicia para Personas Menores de Edad en Condiciones de Vulnerabilidad Sometidos al Proceso Penal Juvenil en Costa Rica”.- No. 117-13 “Plan Institucional de Equiparación de Oportunidades para Poblaciones en Condición de Vulnerabilidad 2013-2017”.- No. 35-14 “Reiteración de la circular No 182-2005, sobre la “Obligación de brindar un trato preferencial a las personas con discapacidad, adultos mayores, menores de edad, indígenas, víctimas y personas con una situación especial”.</p>
<b>Ecuador</b>	<p>LA ESPECIALIDAD es la única manera en que se resuelven los temas, y en ella, el uso de un lenguaje sencillo y respetando la edad de los intervinientes es una PRIORIDAD. Pero más como una buena práctica, <u>no existe un protocolo de actuación o uso de ese lenguaje</u>.</p> <p>Estos eventos solo suceden en Quito, en el resto del país, por falta de recursos no se ha implementado la JUSTICIA RESTAURATIVA ESPECIALIZADA inter institucional.</p> <p>Recordemos, que el uso del lenguaje, y en general, todas las actuaciones Fiscales y de todos los operadores Judiciales, requieren de esas instrucciones y/o protocolos; pero su implementación es otra cosa, la misma que jamás debería detenerse en una simple capacitación o difusión de las mismas; sino que para que sean REALES, las políticas públicas necesitan de un proceso, que exige un presupuesto (por política), un tiempo de ejecución, una INFRAESTRUCTURA, y una evaluación y retroalimentación permanentes.</p>
<b>El Salvador</b>	<p>Se hace uso de Peritos accidentales como intérpretes: Los cuales pueden ser por personas especialistas en el Sistema de Braille Lenguaje a señas (Lessa) Intérpretes traductores de cualquier idioma como el inglés y otros</p>
<b>España</b>	<p>Las instrucciones vienen impuestas por ley, si bien la aplicación práctica no siempre es la deseable, desde el ámbito del Ministerio Público se deben dictar instrucciones en esta línea, en tanto que depende mucho de la formación de cada profesional y de la sensibilidad en estos temas.</p>
<b>México</b>	<p>Las instrucciones para la aplicación de lenguaje, además de ser claro, sencillo, empático, con perspectiva de género e incluyente.</p>
<b>Panamá</b>	<p>En los procesos en que se encuentran involucrados adolescentes es importante que el lenguaje a utilizar sea claro, entendible y que el mismo sea acorde a su capacidad de comprensión, acerca de cada una de las actuaciones procesales que se desarrollan en su presencia, así como del significado y las razones de las decisiones; sin embargo, no existen instrucciones o protocolos relacionados con la aplicación del “lenguaje claro” o algún criterio similar.</p>

<b>Paraguay</b>	Al ser Paraguay un país bilingüe, es obligatorio, por ley, la explicación tanto en Castellano como en Guaraní.
<b>Perú</b>	N/R

## CARACTERÍSTICAS DE LOS ABORDAJES

8. Describa las principales características del abordaje con la víctima en el proceso de mediación u otro proceso restaurativo (tales como, contenido de la derivación, primer contacto con las partes

<b>Andorra</b>	N/R
<b>Argentina</b>	<p>Si existe alguna propuesta concreta por parte del imputado y su Defensa, desde la fiscalía procuramos trasmitirla del modo más claro posible, adelantando a la víctima la posición institucional de la fiscalía (si estamos o no de acuerdo con dicha propuesta en el caso concreto), y damos las razones de la decisión. Luego, en caso que la salida alternativa sea viable, le informamos cómo se llevará a cabo la audiencia, cuál será su rol, y cuáles son las conclusiones procesales en caso que el juez homologue el acuerdo, o por el contrario lo rechace.</p> <p>En caso que la propuesta surja de la propia fiscalía, la citamos para explicarle el alcance de la misma, y saber si la víctima está o no de acuerdo, y de obtener su conformidad, acercamos la propuesta al imputado y su defensa para que la evalúe.</p>
<b>Chile</b>	<p>De acuerdo con la Norma Técnica del Programa de Mediación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, estas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Primer contacto puede hacerse por el equipo jurídico a cargo de la investigación o ella mediador/a.</li> <li>● La convocatoria activa por parte del mediador/a (puede ser con el apoyo de otros agentes del sistema de justicia o de profesionales de apoyo a víctimas).</li> <li>● Posibilidad de incorporar a una persona significativa como acompañante de la víctima.</li> <li>● Promover la participación activa e informada de la víctima durante todo el proceso de mediación, atendiendo a sus necesidades e intereses en base a una evaluación preliminar del mediador/a y generando los apoyos necesarios oportunamente, a través del trabajo en red de acuerdo con los recursos locales disponibles.</li> <li>● Coordinación con otros servicios (a cargo del SNRSJ) en caso de ser necesario.</li> <li>● Resguardo el acceso a una asistencia letrada especializada en cualquier momento que las partes lo soliciten o el mediador/a lo sugiera.</li> <li>● La formalización del acuerdo se produce con la firma de los involucrados.</li> <li>● Si no fuese posible cumplir el acuerdo íntegramente en el momento de la firma, con la asistencia del mediador/a, se debe establecer conjuntamente entre adolescente y víctima una agenda de cumplimiento.</li> <li>● El acuerdo debe siempre estar redactado en un lenguaje claro e inclusivo, según las definiciones que hayan alcanzado las partes en el proceso restaurativo, incluyendo los contenidos mínimos que no afecten la confidencialidad del proceso más allá de lo que las partes hayan definido en conjunto.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● El mediador/a debe corroborar la total comprensión del contenido, sentido y alcance jurídico del acuerdo en cuanto a sus efectos judiciales posteriores, con todas las partes, antes de la firma.</li> <li>● Si una o ambas partes decidieran no suscribir el acuerdo, el mediador/a informará los efectos judiciales y redactará un acta de cierre, que podrá ser firmado por las partes. En tal caso, el mediador/a además informará a la unidad de coordinación judicial, para que reporte al derivador (Juez o Fiscal) del resultado, sin entregar ningún detalle adicional sobre el proceso restaurativo realizado.</li> <li>● Si en una mediación que no se logra arribar a un acuerdo, se identifica una necesidad especial en alguna de las partes que requiera atención en la red pública, el mediador/a realizará la derivación oportuna según la oferta programática local disponible directamente.</li> <li>● Mediador/a ingresa información relevante en sistema de registro y trazabilidad.</li> <li>● Seguimiento del acuerdo: etapa de pos-mediación, que se inicia cuando el acuerdo no puede ser cumplido íntegramente durante la mediación, en el momento de la firma. Es importante que el mediador/a promueva la revisión del acuerdo directamente con las partes en una sesión de mediación cuando existen factores externos al adolescente que impiden cumplir oportunamente con el acuerdo, o bien, expresa la necesidad de plantear las nuevas condiciones.</li> <li>● El mediador/a siempre realizará entrevistas con la víctima, informando el avance del cumplimiento y el total cumplimiento si procediere.</li> <li>● El cumplimiento de la acción reparatoria debe darse dentro de los 90 días que estipula la ley, salvo situaciones excepcionales que se extiende a otros 90 días.</li> <li>● En caso de que el acuerdo lo requiera, el mediador/a realizará una derivación directa con la red para realizar la intervención.</li> <li>● Constatado el cumplimiento del acuerdo, el mediador/a comunicará a las partes y efectuará un cierre mediante un acto simbólico que puede ser una sesión conjunta o comunicación formal con ambas partes, e informará por escrito al tribunal o fiscalía, según corresponda a la derivación inicial, mediante un informe que certifique el cumplimiento del acuerdo.</li> <li>● Si no se verificarse el cumplimiento, el mediador/a cerrará la mediación sin acuerdo e informará al derivador sin entregar detalles sobre el acuerdo inicial y situación de cumplimiento.</li> <li>● 66</li> <li>● Si en una mediación que no se logra completar el acuerdo en fase de cumplimiento, se identifica una necesidad especial en alguna de las partes que requiera atención en la red pública, el mediador/a realizará la derivación oportuna según la oferta programática local disponible directamente.</li> <li>● El Mediador/a ingresará la información relevante en sistema de registro y trazabilidad</li> </ul>
<b>Colombia</b>	<p>Lo primero que realizamos es una sensibilización a la víctima frente al proceso que se va a realizar, el procedimiento, los beneficios, las consecuencias y si se le pregunta si está de acuerdo con el mismo. Si está de acuerdo, se le pregunta si quiere participar activamente en el proceso, si su respuesta es sí, se invita a realizar un encuentro con el adolescente infractor luego de hacer la sensibilización con el joven, donde éste hace reconocimiento de la conducta cometida, el daño causado a la víctima, su manifestación de arrepentimiento, acompañada del compromiso de no repetición. En caso de que la víctima no quiera participar activamente, pero de su consentimiento para que el adolescente adelante el proceso de justicia restaurativa, se continúa con el mismo.</p>

<b>Costa Rica</b>	<p>Normalmente el primer contacto con la víctima la tiene la fiscalía, quién informa a la persona víctima de sus derechos y deberes legales, así como de las posibilidades que ofrece el proceso entre ellas la fase de juicio y salidas alternas, se le explica la posibilidad de aplicar justicia restaurativa en los casos que procede por ley y por política del MP, se deja constando la voluntad de la víctima y del MP. Se firma el consentimiento informado. Se verifica la viabilidad probatoria.</p> <p>Si cuenta con ambos criterios favorables se informa a la defensa y si la defensa está conforme. Se firma el consentimiento informado.</p> <p>Se confecciona la acusación fiscal, se pasa al Juzgado con la indicación de aplicar Justicia Restaurativa y el Juzgado comunica al Departamento de Trabajo Social y Psicología para que realicen las entrevistas y emitan el criterio técnico del equipo psico-social. La comunicación no lleva mayor formalidad, únicamente se deriva para su atención por parte del Departamento de Trabajo Social y Psicología.</p> <p>Si se da el criterio positivo, se convoca a la pre-audiencia y a la reunión restaurativa. Si en la reunión se llega a un acuerdo, la persona juzgadora homologa el acuerdo, por aplicación de conciliación, suspensión del proceso a prueba o abreviado.</p> <p>Cuando son delitos sin víctima física sólo se requiere el VB del MP con la viabilidad probatoria y se pasa a conocimiento de la defensa y se continúa el trámite.</p> <p>Una vez cumplidos los acuerdos la persona juzgadora procederá a dictar el sobreseimiento definitivo.</p>
<b>Ecuador</b>	<p>El esquema restaurativo que se implementa en Quito, es único en América Latina, y suele tener un éxito del 70%. Es decir, las conciliaciones, remisiones o hasta suspensión del proceso a prueba, resultan exitosas en la medida en que las víctimas dan su conformidad con la primera Vista.</p> <p>En esta Audiencia se tratan los tres requisitos de la JUSTICIA RESTAURATIVA en el campo Penal Juvenil: a) Reparación a la víctima; b) Responsabilización del adolescente (cuando proceda); y c) Restitución de los derechos de las partes.</p> <p>Se aplica la técnica de negociación por intereses. No nos detenemos en la existencia del delito, sino en su solución y se prioriza la libertad del adolescente, con apoyos terapéuticos y económicos a las partes, los cuales nacen del libre acuerdo entre las mismas. Se garantiza la presunción de inocencia del adolescente denunciado, pero a la vez, existe un camino reparatorio de derechos para la víctima no solo en lo económico, sino en lo simbólico e inmaterial. De distintas maneras: disculpas, medidas de protección (boletas de auxilio, alejamiento, prohibición de amenaza, ofensa o intimidación, etc.). Ello incluye tratamientos psicológicos en instituciones públicas o privadas a elección de la víctima.</p> <p>Cuando no es posible una CONCILIACIÓN, se inicia un proceso investigativo, pero la primera acción del Fiscal Especializado, es llamar a una salida pacífica del conflicto penal.</p> <p>La solución del conflicto penal es escaso sin contar con la víctima, pero a veces sucede; y es que no se puede mantener una situación de apertura investigativa. Por ello, en el caso de que no sea deseo de la víctima el continuar con el caso, la Fiscalía la representa y asume compromisos de solución pacífica de la controversia con el adolescente investigado, que adicionalmente tratar de reparaciones de los derechos vulnerados de las víctimas.</p>
<b>El Salvador</b>	<p>El abordaje de la víctima para explicarle cuál es la salida alterna y lo contemplado en el Art 52 LPJ. Por ejemplo si se aplica la salida alterna de la conciliación se realiza la consulta si se ha conciliado con el adolescente anteriormente en los últimos cinco años, a la vez se le explica a la víctima que es un acto voluntario entre las partes y que se puede realizar en sede fiscal o</p>

	<p>en sede judicial y que las medidas a aplicar son de contenido patrimonial la cuales una remuneración o resarcimiento pecuniario y el otro de carácter no patrimonial en el que se le imponen medidas en medio abierto al adolescente procesado tal como es la medida de Imposición de Reglas de Conducta Art. 12 de la ley Penal Juvenil; a efecto que se le resarza los daños causados a consecuencia de la vulneración que ha tenido</p>
<p><b>España</b></p>	<p>La derivación al programa de justicia restaurativa en la jurisdicción penal de menores (no de adultos) se realiza directamente por el Fiscal o se propone por el Equipo Técnico multidisciplinar al Fiscal y este resuelve. Tras realizar la derivación la intervención se realiza por un Equipo de Mediación, sin que ni el Fiscal ni el Juez intervengan en este proceso. Tanto el Fiscal como el Equipo de Mediación informan al menor y a la víctima, a sus representantes legales y abogados. Una vez consiente someterse al programa de mediación, el trabajo se realiza por el Equipo de Mediación, con el infractor, sus representantes legales, la víctima y sus representantes legales. Si se lleva al acuerdo de reparación, se informa al Fiscal y cumplido el acuerdo se finaliza el expediente penal por conciliación o reparación extrajudicial, no llegando a la fase de juicio oral.</p> <p>En la jurisdicción de menores, en los delitos sin víctima o cuya víctima se opone a la mediación, si el Fiscal y/o Equipo Técnico de intervención valoran conveniente la reparación del daño para la reeducación del menor infractor, se procede a resolver extrajudicialmente el procedimiento penal de menores cuando se realiza la reparación del daño, arrepentimiento, perdón...y demás medidas educativas que se establezcan.</p> <p>En el caso que no se lleve a cabo la conciliación o mediación (salvo que sea por causas ajenas al menor infractor) o llevada a cabo con acuerdo, este acuerdo se incumple, el Ministerio Público puede continuar el expediente/procedimiento de menores, dando lugar a la fase intermedia y a la fase del juicio oral.</p>
<p><b>México</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Admisibilidad. El Ministerio Público, podrá derivar el asunto al Órgano adscrito a las procuradurías o fiscalías cuando la víctima u ofendido esté de acuerdo con solicitar el inicio del Mecanismo Alternativo previsto en esta Ley, los intervinientes se encuentren identificados, se cuente con su domicilio y se cumplan con los requisitos de oportunidad y procedencia que establece el presente ordenamiento legal. El Ministerio Público deberá realizar las actuaciones urgentes o inaplazables para salvaguardar los indicios necesarios. Artículo 12, LNMASC.</li> <li>• Registro del Mecanismo Alternativo. Con la solicitud planteada se abrirá y registrará el expediente del caso, mismo que contendrá una breve relación de los hechos, el Mecanismo Alternativo a aplicar y el resultado obtenido. Artículo 13, LNMASC.</li> <li>• Invitación al Requerido. La Invitación al Requerido la realizará el Órgano dentro de los cinco días hábiles siguientes contados a partir de la fecha del registro del expediente del caso, por cualquier medio que asegure la transmisión de la información en los términos de la legislación procedimental penal aplicable. La Invitación se hará preferentemente de manera personal. Artículo 14, LNMASC.</li> <li>• Sesiones preliminares. El Facilitador podrá tener, cuando las características del caso así lo requieran, sesiones privadas de carácter preparatorio con todos los Intervinientes por separado, previas a la sesión conjunta del Mecanismo Alternativo, con el objeto de explicarles las características del mecanismo elegido y las reglas que deberán observar durante la realización del mismo. El Facilitador podrá indagar con los Intervinientes, la interpretación que ellos tienen del conflicto, a efecto de preparar las preguntas y herramientas que utilizará durante el desarrollo de las sesiones conjuntas. Artículo 16, LNMASC.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptación de sujetarse al Mecanismo Alternativo. Cuando el Solicitante y el Requerido acepten someterse a un Mecanismo Alternativo manifestarán su voluntad en ese sentido y se registrará esa circunstancia por escrito. Artículo 17, LNMASC.</li> <li>• Cuando no se alcance Acuerdo, los Intervinientes conservarán sus derechos para resolver la controversia mediante las acciones legales que procedan, o bien, cuando se alcance parcialmente, respecto del conflicto que no fue posible resolver. Del mismo modo, cuando el Acuerdo verse sobre la solución parcial de la controversia, se dejarán a salvo los derechos de los Intervinientes respecto de lo no resuelto en el Acuerdo. Artículo 31, LNMASC.</li> <li>• Cumplimiento de los Acuerdos. Corresponde al Ministerio Público o al Juez aprobar el cumplimiento del Acuerdo, en cuyo caso resolverá de inmediato sobre la extinción de la acción penal o el sobreseimiento del asunto, según corresponda. La resolución emitida por el Juez tendrá efectos de sentencia ejecutoriada. Artículo 35, LNMASC.</li> </ul>
<b>Panamá</b>	<p>En Panamá, de conformidad con la Ley de Responsabilidad Penal del Adolescente, el método más utilizado es la CONCILIACIÓN. A la víctima desde que interpone una denuncia por la presunta comisión de un hecho punible, se le explica detalladamente en que consiste un método alterno de solución de conflicto, específicamente la conciliación, la cual tendrá como objetivo reconocer derechos y garantías de la víctima. Es fundamental para acceder a una conciliación que el delito investigado este mínimamente acreditado, a pesar que las partes en conflicto tengan interés en negociar. Y es que, al no existir delito, mal pudiera el Ministerio Público intervenir, cuando una de nuestras funciones es perseguir los delitos. Llegado el día de la conciliación se establecen una serie de condiciones de carácter obligatorio que el adolescente debe cumplir en un tiempo determinado, como tratamientos psicológicos, reparación económica (cuando las partes así lo acepten), disculpas sinceras, compromisos de no volver a repetir conductas agresivas, al igual que alejarse de la víctima, entre otros. Se establece un plazo de tiempo para verificar el cumplimiento de las condiciones antes mencionadas, con sus respectivas constancias, y de ser cumplidas el proceso se cierra o se archiva. Pero de no cumplirse con los términos de la conciliación, se continúa con el proceso hasta su fase final, es decir, un juicio oral en el que se dicte una sentencia.</p>
<b>Paraguay</b>	<p>El esquema restaurativo se inicia con la Mediación pudiendo darse, al inicio del proceso penal o antes de decidirse sobre la elevación de la causa penal a juicio oral y público. La víctima como mencione, posee participación activa vinculante únicamente en la mediación en los delitos no así en los crímenes.</p>
<b>Perú</b>	<p>Información no disponible.</p>

## Capítulo 3. JUSTICIA RESTAURATIVA Y VÍCTIMAS

### 3.A. PROCESOS RESTAURATIVOS CONTEMPLADOS EN LA REGULACIÓN NACIONAL

#### NORMATIVAS NACIONALES

#### 9. Salidas alternativas al proceso y procesos restaurativos disponibles en su país.

<b>Andorra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdos reparatorios</li> <li>• Suspensión condicional del procedimiento</li> </ul>
----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Suspensión de las medidas</li> <li>● Reducción de las medidas</li> <li>● Archivo de la causa (hechos no suficientemente graves, si se puede evitar en el ámbito educativo o familiar)</li> </ul>
<b>Argentina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conciliación</li> <li>● Otras:</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reparación integral del perjuicio</li> <li>- Suspensión del juicio a prueba</li> </ul>
<b>Chile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mediación</li> <li>● Acuerdos reparatorios</li> <li>● Suspensión condicional del procedimiento</li> </ul>
<b>Colombia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conciliación</li> <li>● Mediación</li> <li>● Círculos de diálogo</li> <li>● Conferencias restaurativas</li> <li>● Acuerdos reparatorios</li> <li>● Suspensión condicional del procedimiento</li> </ul>
<b>Costa Rica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conciliación</li> <li>● Círculos de diálogo</li> <li>● Acuerdos reparatorios</li> <li>● Suspensión condicional del procedimiento</li> </ul>
<b>Ecuador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conciliación</li> </ul>
<b>El Salvador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conciliación</li> <li>● Mediación</li> <li>● Suspensión condicional del procedimiento</li> </ul>
<b>España</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conciliación</li> <li>● Mediación</li> <li>● Círculos de diálogo</li> <li>● Conferencias restaurativas</li> <li>● Acuerdos reparatorios</li> <li>● Suspensión condicional del procedimiento</li> </ul>
<b>México</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conciliación</li> <li>● Mediación</li> <li>● Acuerdos reparatorios</li> <li>● Suspensión condicional del procedimiento</li> <li>● Otras. Juntas restaurativas.</li> </ul>
<b>Panamá</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conciliación</li> <li>● Acuerdos reparatorios</li> <li>● Suspensión condicional del procedimiento</li> </ul>
<b>Paraguay</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conciliación</li> <li>● Acuerdos reparatorios</li> <li>● Suspensión condicional del procedimiento</li> </ul>
<b>Perú</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Otras</li> </ul>

### 9.1. Por favor, comente su respuesta

<b>Andorra</b>	N/R
----------------	-----

<b>Argentina</b>	<p>Las tres salidas alternativas mencionadas están contempladas en nuestro ordenamiento penal de fondo, concretamente en el art.59 del Código Penal como causales extintivas de la acción penal, que acarrearán el sobreseimiento de la persona imputada.</p> <p>Luego, tienen su regulación correspondiente en el ordenamiento procesal.</p> <p>El nuevo Código Procesal Penal Federal se encarga a su vez de mencionarlas en su art.30 como formas de disponibilidad de la acción penal pública, enunciando además los casos concretos en los que resultan inaplicables.</p> <p>La primera salida alternativa al proceso es la CONCILIACION dispuesta en el Código Procesal Federal regulada en el art.34<sup>26</sup>, instituto que busca dar una respuesta alternativa para hechos de menor lesividad, con la finalidad de otorgar una solución temprana que armonice los intereses de la víctima y de la persona imputada, al mismo tiempo que restablezca la paz social. Una vez verificado su cumplimiento luego de homologado jurisdiccionalmente, se extingue la acción penal.</p> <p>En cuanto a la REPARACION INTEGRAL DEL PERJUICIO se encuentra contemplada en el art. 59 del Código Penal como causal extintiva de la acción penal, sin más especificaciones en el código de procedimientos.</p> <p>La SUSPENSION DEL JUICIO A PRUEBA<sup>27</sup>, también conocida como “Probation” es una forma de <u>extinción de la acción penal respecto del imputado que cumplió determinadas reglas de conductas durante un periodo de prueba fijado por el tribunal que la concedió, siempre que se reúnan los recaudos legalmente establecidos.</u></p>
<b>Chile</b>	<p>En justicia penal adolescente, además de las salidas generales del sistema (suspensión condicional del procedimiento y acuerdos reparatorios) existe de forma exclusiva la mediación. La víctima que aún no encontrándose dentro de los supuestos ordinarios de derivación a mediación, tiene la posibilidad de solicitar dicha derivación al juez en cualquier etapa del procedimiento, aunque en esa hipótesis la derivación a mediación no suspende el proceso y su resultado no concluye con el mismo, sino que puede ser considerado por el juez al momento de determinar o sustituir la sanción.</p>
<b>Colombia</b>	Información no disponible
<b>Costa Rica</b>	Ver comentario supra
<b>Ecuador</b>	<p>La primera acción que se ejecuta es llamar a las partes en conflicto a una AUDIENCIA DE CONCILIACION. Allí se explica pormenorizadamente esta posibilidad, y se soluciona pacíficamente entre las mismas en menos de 8 días cualquier tema.</p> <p>En Quito, (y solo en Quito), tenemos un modelo inter institucional de Justicia Juvenil Restaurativa Integral, con el apoyo de Suiza, y de UNICEF; Los otros mecanismos, no suelen ser muy utilizados. Quizá las causas sean la ausencia de equipos multidisciplinarios y una infraestructura post salida anticipada. Normalmente, son los servicios de salud, psicológicos y de trabajo social (PRIVADOS), quienes asumen ese papel, por mandato de los acuerdos de conciliación.</p>

<sup>26</sup> ARTÍCULO 34.- Conciliación. Sin perjuicio de las facultades conferidas a los jueces y representantes del MINISTERIO PÚBLICO FISCAL en el artículo 22, el imputado y la víctima pueden realizar acuerdos conciliatorios en los casos de delitos con contenido patrimonial cometidos sin grave violencia sobre las personas o en los delitos culposos si no existieran lesiones gravísimas o resultado de muerte. El acuerdo se presentará ante el juez para su homologación, si correspondiere, en audiencia con la presencia de todas las partes. La acreditación del cumplimiento del acuerdo extingue la acción penal; hasta tanto no se acredite dicho cumplimiento, el legajo debe ser reservado. Ante el incumplimiento de lo acordado, la víctima o el representante del MINISTERIO MPF podrán solicitar la reapertura de la investigación.

<sup>27</sup> Esta legislada en la ley 24.316, promulgada y publicada en el mes de mayo de 1994. Esta ley, incorporó al Código Penal los artículos 76 bis, 76 ter y 76 quater, regulando el instituto de la suspensión del juicio a prueba. Asimismo, la ley 24.316 introdujo otra causal de extinción de la acción penal, no enumerada por el art. 59 del CP y destinada a los delitos de acción pública. Por su parte, el nuevo Código Procesal Penal Federal, lo regula en su art.35.

	<p>Entonces, miramos cómo las CONCILIACIONES están más bien supeditadas a las habilidades de los y las Fiscales Especializados, quienes no cuentan sino con los equipos técnicos para las INVESTIGACIONES comunes, pero no para una etapa de preparación de las AUDIENCIAS DE SALIDAS EXTRAJUDICIALES, ni tampoco para los seguimientos de las mismas que suelen encomendarse más bien a las familias quienes acudirán con su propio peculio a las terapias que se resuelvan.</p> <p>La ausencia del Estado y un presupuesto asignado para esta labor preparatoria y de contención es también una gran deuda con los NNA en contacto con la ley penal. Lo propio en lo relativo al seguimiento de los acuerdos reparatorios o de conciliación, los cuales en su mayoría son de carácter económico, pero que si bien incluyen la restitución de derechos para ambas partes, no se manejan estadísticas de su eficacia en los campos médico, educativos, psicológicos o de trabajo social, precisamente por la carencia de los equipos psicosociales en el área TERAPÉUTICA.</p> <p>Hay eso sí un SERVICIO ESTATAL a cargo del denominado SNAI (Servicio Nacional de atención a personas privadas de la libertad y adolescentes infractores); el cual ha resultado en un verdadero fracaso no solo para los adultos, sino para los y las menores de edad. Froga en las cárceles, armas, integración de pandillas, etc., son el común en el Ecuador; y ese “modelo”, es copiado en los Centros de Atención Juveniles.</p> <p>La sugerencia en este aspecto es crear un SISTEMA AUTÓNOMO DE SEGUIMIENTO Y EJECUCION DE LAS MEDIDAS SOCIOEDUCATIVAS (incluso las que se decidiesen en libertad, como producto de las conciliaciones fiscales).</p>
El Salvador	<p>En el proceso penal juvenil salvadoreño, (Ley Penal Juvenil) se contempla la salida alterna de la Conciliación, (de los mencionados en el listado anterior) pero existe otras figuras tales como: la Remisión la cual es similar a la Suspensión Condicional de Procedimiento en materia de adultos, La Renuncia de la Acción Penal y la Cesación del Proceso.</p> <p><b>La Remisión</b> contemplada en el artículo 37 de la Ley Penal Juvenil se equipará a la figura de la Suspensión Condicional del Procedimiento la cual se aplica en el proceso de adultos.</p> <p>Esta figura en materia penal juvenil tiene ciertos requisitos los cuales para ser aplicada requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Que el delito este sancionado en la Legislación Penal con una pena cuyo mínimo sea inferior a tres años, en base al grado de responsabilidad penal, en el daño causado y la reparación del mismo</li> <li>b) que exista un acuerdo entre las partes y si se cumplen los requisitos le aplicara al adolescente procesado servicios comunitarios</li> </ul> <p>En cuanto a <b>la Renuncia</b> de la Acción Penal artículo 70 de la Ley Penal Juvenil, procede cuando los hechos en las legislaciones Penal estén tipificados como Faltas o delitos que estén sancionados en la legislación penal con pena de prisión cuyo mínimo no exceda de tres años, se tendrá en cuenta las circunstancias del hecho, la causa que lo motivaron y la reparación del daño, esta figura es únicamente facultad del Fiscal.</p> <p>La <b>Cesación</b> del Proceso artículo 38 de la Ley Penal Juvenil, esta se puede solicitar al Juez de Menores cuando concurran una de las circunstancias siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cuando se hubiere comprobado cualquier excluyente de Responsabilidad Penal de las contempladas en el artículo 27 del Cód. Penal</li> <li>b) Cuando el desistimiento del Ofendido impida la continuación del proceso</li> <li>c) Cuando la acción penal no debía haberse iniciado o no deba proseguirse por cualquier causa legal</li> </ul>
España	<p>La conciliación y mediación exigen el consentimiento de la víctima y del menor infractor, y la conveniencia según informe multidisciplinar del equipo técnico, los círculos de diálogo o conferencias restaurativas se están vinculando más a la fase de ejecución, es decir cuando el menor está cumpliendo una medida (generalmente en centro) y es conveniente trabajar con su entorno (violencia filio-parental) con otros menores (acoso escolar) con la víctima (género y sexual)....delitos y situaciones del menor que no han hecho recomendable la mediación o</p>

	conciliación sino un trabajo más profundo con el menor en medida judicial, que en su ejecución exigen introducir esta modalidad de encuentro y restauración tanto para el infractor como para la víctima en su preparación a la vida en sociedad (reeducación, resocialización).
<b>México</b>	Conforme a la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Material Penal (LNMASC) y la Ley Nacional del Sistema Integral de Justicia Penal para Adolescentes.
<b>Panamá</b>	La ley de responsabilidad penal para adolescentes, insta a que se apliquen los métodos alternos para la solución de conflictos, entre los que sobresalen la conciliación, los acuerdos reparatorios y la suspensión condicional del proceso. El norte para la aplicación de un método alternativo en gran parte nos lo dará la propia víctima, quien genera el proceso penal, luego de escuchar qué busca, y así hacer uso del método alternativo más propicio, sin vulnerar derechos y garantías, y que al final resulte satisfactorio para ambas partes (víctima y agresor).
<b>Paraguay</b>	La víctima tiene el derecho de ser informada de todo el proceso penal como de las posibles salidas alternativas del proceso.
<b>Perú</b>	Actualmente, en el Perú contamos con la figura jurídica de la Remisión <sup>28</sup> , que puede otorgarse a nivel fiscal o judicial; en este contexto, los adolescentes a quienes se les otorga la remisión, realizan una reparación del daño de manera simbólica <sup>29</sup> y con la figura jurídica del perdón del agraviado, vigente a la fecha del presente cuestionario. Sin embargo, estando próximos a la entrada en vigencia del Código de Responsabilidad Penal de Adolescentes, aprobado mediante Decreto Legislativo 1348, de fecha 7 de enero de 2017, que considera como salidas alternativas al proceso: la remisión y el acuerdo reparatorio, a los que se puede llegar a través de un mecanismo restaurativo ligado a la conciliación y a la mediación.

### 3.B.ROL DE LA VÍCTIMA

#### PARTICIPACIÓN Y FACULTADES

10.¿Cuál es el rol de la víctima con relación a las salidas alternativas consultadas en la pregunta anterior? ¿Pueden solicitarlas? ¿Las víctimas tienen facultad para oponerse a dichas alternativas al proceso?<sup>30</sup>

<b>Andorra</b>	Se informa a la víctima y puede expresarse en relación a las medidas anteriormente indicadas.
<b>Argentina</b>	Siempre pueden las víctimas oponerse a las soluciones alternativas al conflicto penal. Por un lado, en la SUSPENSIÓN DEL JUICIO A PRUEBA no resulta vinculante de existir tal oposición. Sin perjuicio de lo cual en el procedimiento de la suspensión del juicio a prueba del art. 35 del C.P.P.F se establece que tiene injerencia la víctima, al sostener que : "...Se celebrará una audiencia a la que se citará a las partes y a la víctima, quienes debatirán sobre las reglas de

<sup>28</sup>Remisión: Consiste en la separación del adolescente infractor del proceso judicial con el objeto de eliminar los efectos negativos de dicho proceso.

<sup>29</sup>Reparación simbólica: Es una acción que realiza el adolescente, consciente y sentidamente, con la intención de reparar, en una institución pública o privada o en la comunidad los lazos resquebrajados del adolescente con la misma, este proceso tiene un carácter formativo y educativo como lo promueve el enfoque de justicia restaurativa.

<sup>30</sup> Estas preguntas ya fueron realizadas en el cuestionario que se distribuyó en el año 2017, cuyas nuevas respuestas posibilitarían comparar resultados en los 7 años que habrán transcurrido cuando se procesará esta información, en el año 2024.

	<p>conducta a imponer. La víctima tiene derecho a ser informada respecto del cumplimiento de las reglas de conducta...".</p> <p>De conformidad con lo establecido por el art. 80 in h) resulta razonable que, si la víctima ha tenido participación en el debate sobre las reglas a imponer, aun cuando no se haya constituido en parte querellante, tendrá derecho a participar en esta audiencia de revisión por incumplimiento de las reglas fijadas, a fin de ejercer el derecho de requerir la decisión que se adopte tal como lo prevé el art. 80 en su inc. j), previa notificación que al respecto se le debe realizar.</p> <p>En la CONCILIACIÓN Y LA REPARACIÓN INTEGRAL DEL PERJUICIO, el Rol de la Víctima es exigir una reparación integral en toda la dimensión que esto significa. El art. 34 del nuevo Código Procesal Penal de la Nación (ley 27.063) establece las condiciones en las que resulta procedente la conciliación: a. Debe mediar un acuerdo entre el imputado y la víctima; b. Se debe tratar de un delito de contenido patrimonial; c. Los delitos dolosos deben haber sido cometidos sin grave violencia sobre las personas; en los delitos culposos no se debe haber producido lesiones gravísimas o resultado de muerte; d. Los acuerdos deben ser homologados judicialmente. Por eso, el rol de la víctima es fundamental, pues, si lo que se pretende es la resolución del conflicto, sin su anuencia no puede haber conciliación.</p> <p>En cambio, no existen normas procesales que regulen la reparación integral; no se contempla ningún requisito de procedencia.</p> <p>La inserción de estos dos últimos mecanismos mencionados (CONCILIACION Y REPARACIÓN INTEGRAL) se enmarcan en una transformación amplia del procedimiento penal: la ley 27.063 reemplaza un proceso de naturaleza mixta por uno de corte acusatorio. Entre las modificaciones que conlleva la reforma, se le ha dado a la víctima un papel mucho más preponderante e incorpora mecanismos del "derecho privado" como formas de reemplazar las sanciones penales. Se busca, de esta forma, auxiliar a la víctima a obtener la reparación que merece según el daño que ha sufrido o la disculpa del agresor. Así, los procesos de reforma procesal como el que tuvo lugar con el dictado de la ley 27.063 han tendido, en general, a incluir a la víctima como un sujeto del proceso con amplias facultades, más allá de su constitución como parte querellante.</p>
Chile	<p>Suspensión condicional del procedimiento (SCP): La suspensión condicional del procedimiento es un acuerdo entre la fiscalía y el imputado, que debe ser aprobado por el Tribunal. Si la víctima asiste, tiene derecho a ser oída por el tribunal, sin que su opinión sea vinculante en la decisión de aquel. La víctima no puede solicitar la SCP y su oposición no es vinculante para el Ministerio Público ni el tribunal. No obstante lo anterior, la víctima está posibilitada de interponer el respectivo recurso de apelación en contra de la resolución que decreta la SCP. Además, esta salida no impide en modo alguno el derecho de la víctima a perseguir por la vía civil las responsabilidades pecuniarias derivadas del mismo hecho. Art. 237 Código Procesal Penal.</p> <p>Acuerdos reparatorios (AR): Al tratarse de un acuerdo entre víctima e imputado, la víctima tiene un rol preponderante en esta salida, la que no podrá tener lugar sin su consentimiento. Procede a su solicitud, siempre que consienta el imputado y con autorización del tribunal. Éste negará dicha aprobación, de oficio o a solicitud del Ministerio Público, respecto de aquellos acuerdos que no cumplan con los requisitos legales, excedan el universo de delitos permitidos, si el consentimiento no hubiere sido libremente prestado o si existiere un interés público prevalente en la continuación de la persecución penal.</p> <p>Mediación: El rol de la víctima es fundamental, pues se requiere de su consentimiento libre y voluntario en someter el conflicto a esta instancia, siendo su intervención y permanencia siempre voluntaria. La víctima puede solicitarla al tribunal en cualquier etapa del</p>

	<p>procedimiento, siempre que cumpla con las condiciones personales y procesales establecidas en el respectivo Protocolo Interinstitucional<sup>31</sup>. Por lo anterior, en caso de oposición de la víctima, no es posible realizar Mediación.</p>
<b>Colombia</b>	<p>A la víctima se le hace saber que tiene derecho a no ser confrontada con su agresor; es así que si la víctima está de acuerdo en que se aplique un principio de oportunidad, pero no acudir ante el Juez a las audiencias de control posterior, puede hacer su manifestación de voluntad de manera independiente, indicando que no se opone a la aplicación del principio de oportunidad pero no desea tener encuentro personal con el agresor.</p> <p>Si la víctima desea participar en el encuentro personal con el agresor, ya enterada de sus derechos, beneficios y consecuencias del principio de oportunidad en la modalidad de suspensión del procedimiento a prueba, el adolescente hace su manifestación de responsabilidad.</p> <p>Si la víctima no está de acuerdo con procesos de justicia restaurativa, no es posible llevarlos a cabo y se continuará con el trámite procesal hasta agotar el juicio oral.</p>
<b>Costa Rica</b>	<p>La víctima debe ser tomada en cuenta, citada y escuchada en el tema de las medidas alternas, la parte ofendida tiene derecho a manifestar su deseo de solucionar el proceso a través de una medida alterna, sin embargo:</p> <p>En la <b>conciliación</b> su decisión si es determinante, siendo que, si no desea la medida alterna de conciliar no es posible aplicar dicha medida, ya que requiere la voluntad de la parte ofendida y ofensora.</p> <p>En la <b>Suspensión del Proceso a Prueba</b> por disposición de ley se escucha a la víctima, pero tanto la posición de la víctima como la del Ministerio Público, no es vinculante para la persona juzgadora, razón por la cual, si la defensa o la persona imputada propone una suspensión del proceso a prueba, la persona juzgadora podría aprobarla pese a la negativa de la víctima o del Ministerio Público.</p> <p>En el supuesto del <b>procedimiento abreviado</b>, este es por disposición de ley una potestad del Ministerio Público, donde es relevante escuchar la voluntad de la víctima, pero por ley podría el ente fiscal, también apartarse del deseo de la parte afectada, siendo que por ley, no es un requisito la anuencia de la parte afectada, a pesar de lo anterior, como política el Ministerio Público siempre respeta la posición de la víctima y su deseo de que se aplique el procedimiento especial Abreviado, en caso negativo la Fiscalía no lo consiente.</p> <p>En el caso del procedimiento por <b>Justicia Restaurativa</b>, aquí la voluntad de todas las partes es un requisito indispensable sin el cual, no se puede participar y además la modalidad implica una escucha activa y la posibilidad de que todas las partes del proceso puedan hablar y ser escuchadas.</p> <p>Existen otra posibilidad como es la <b>reparación integral del daño</b>, prevista en el artículo 30 del Código Procesal Penal de CR, requiere de la entera satisfacción de la víctima antes de juicio, sólo procede en delitos de contenido patrimonial, sin violencia sobre las personas, ni fuerza sobre las cosas y en delitos culposos, sólo cuando la parte víctima y el Ministerio Público lo admitan. (Poco utilizado en penal juvenil, siendo que por lo general las personas menores de edad encartadas, no tienen ingresos propios y suficientes.</p>

<sup>31</sup> “Protocolo interinstitucional que establece las condiciones personales y procesales para derivación de casos a mediación penal adolescente”, de fecha 30 de noviembre de 2023, suscrito por el Ministerio Público, la Defensoría Penal Pública y el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. La Ley N° 20.084 que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal hace expresa remisión a dicho protocolo en las normas referidas a Mediación.

<b>Ecuador</b>	<p>Siempre pueden las víctimas oponerse al tema pues el acuerdo es VOLUNTARIO, el Rol de la Víctima es exigir una reparación integral y aportar elementos adicionales para que se solucione el tema en corto tiempo (no más de 15 días).</p> <p>Su rol entonces es protagónico, sin ella nada se puede decidir. Obviamente, las víctimas actúan representadas por sus familiares a efectos de evitar una revictimización de orden secundario y siguiendo las 100 Reglas de Brasilia. Pero esto solo ocurre en la capital del Ecuador.</p> <p>En el resto del país, no se ha implementado desde el Consejo Nacional de la Judicatura el mismo modelo de atención en Justicia Juvenil Restaurativa que existe en Quito. Y con ello el papel de las víctimas en el resto del país, al no imponerse las salidas extrajudiciales (o anticipadas), como una alternativa, resulta en una decepción, que bien puede definirse como un “oasis en el desierto”.</p>
<b>El Salvador</b>	<p>Si, debido a que la víctima es escuchada en todo el proceso desde que se presenta a interponer la denuncia, antes y durante la celebración de cada Audiencia, con la finalidad de que exprese cuál es su pretensión, por lo tanto, tiene una participación activa al momento de otorgar cualquier salida alterna ya sea para solicitarla. También oponerse a ellas, la víctima tiene derecho a ser escuchada en todo el proceso, así también durante el desarrollo de las audiencias tiene oportunidad de dirigirse al Juez de la causa para realizar sus peticiones, por lo tanto, su participación es activa.</p> <p>En el caso de la Remisión, la víctima puede o no estar de acuerdo, el Juez de oficio puede ordenarla, Fiscalía puede no estar de acuerdo, y el Juez ordenarla; en el caso de la conciliación la víctima tiene que estar de acuerdo, puede proponerla y plantear los requisitos a cumplir.</p>
<b>España</b>	<p>La víctima es informada y puede consentir. Si no consiente y es necesario para la resocialización del menor infractor la salida alternativa que propone el equipo técnico, se trabaja la reparación del daño (sin la víctima), salvo en delitos contra la libertad sexual y de género, que sin el consentimiento de la víctima no se puede aplicar la justicia restaurativa, sin obviar que en esta modalidad delictivas sólo una importante levedad nos llevaría a plantearnos esta solución extrajudicial.</p>
<b>México</b>	<p>El rol de las personas que han sido víctimas de cualquier delito es de suma importancia, pues tienen la facultad de solicitar la vía de las salidas alternas, así como, la facultad de oponerse a dichas alternativas en el proceso. Situación que está señalada en la normatividad vigente.</p>
<b>Panamá</b>	<p>El rol de la víctima es fundamental, al conocer qué busca con el proceso y así, escoger la salida alterna más propicia para las partes en conflicto. La aplicación de una salida alterna siempre es voluntaria, no impuesto ni obligatorio; es decir, cualquiera de las partes en conflicto tiene la facultad para negarse a participar de una salida alterna. En el caso de la suspensión condicional del proceso, la víctima no tiene participación.</p>
<b>Paraguay</b>	<p>La participación de la víctima es activa pero no vinculante, a no ser en el caso de la Mediación en el que depende exclusivamente de su voluntad.</p>
<b>Perú</b>	<p>A la fecha, el otorgamiento de la "Remisión Fiscal" es facultad del Fiscal de Familia, no requiere una consulta a la víctima, pero es notificada de la decisión y puede entablar una apelación al respecto. No obstante, no existe norma legal que se oponga a que la víctima pueda pedir la aplicación de La Remisión Fiscal conforme al Principio del Interés Superior del Niño, teniendo en cuenta que la remisión es beneficiosa para el adolescente por lo que la víctima estaría legitimada para solicitarla.</p>

## INCORPORACIÓN DE LA COMUNIDAD

11. ¿En el Ministerio Público se han implementado programas o actividades para la incorporación de la comunidad en el desarrollo de prácticas restaurativas en el ámbito de la justicia juvenil?

Andorra	No
Argentina	No
Chile	No
Colombia	No
Costa Rica	Sí
Ecuador	No
El Salvador	No
España	Sí
México	Sí
Panamá	No
Paraguay	No
Perú	Sí

11.1. Por favor, desarrolle su respuesta

Andorra	No
Argentina	No
Chile	<p>En Chile, la institución de la mediación como una salida alternativa al procedimiento ha sido exclusivamente instaurada para la justicia penal adolescente y en el contexto de la creación de un nuevo Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil (en adelante el Servicio), así como de una gran modificación a la legislación respectiva.</p> <p>La implementación del Servicio y de las modificaciones legales atinentes, contempla una entrada en vigencia gradual, anual, dividida en tres macrozonas del país, comenzando su aplicación en la primera macrozona recién el día 13 de enero de 2024. Por esta razón, existe poca aplicación de la mediación y el trabajo institucional e interinstitucional se ha centrado en la puesta en marcha del sistema, por lo que programas y/o actividades que incorporen a la comunidad en el desarrollo de esta práctica restaurativa se encuentran en el estado de elaboración de propuestas.</p>
Colombia	Está previsto como propósito a mediano plazo.
Costa Rica	Se designan bimensualmente espacios en las agendas para los equipos, para lo que se denominó como trabajo en comunidad, para buscar instituciones que apoyen en la red para asesorías, trabajo comunal, internamientos o tratamientos específicos, además se imparten charlas informativas a diferentes instituciones, se les participa a través del programa de mentores judiciales, como personas de apoyo y además como partícipes en las reuniones como representantes de la comunidad en delitos sin víctima física.
Ecuador	No

<b>El Salvador</b>	No
<b>España</b>	Sí, se han establecido acuerdos con ayuntamientos, servicios sociales, colegios, universidades etc...para la realización de trabajos en beneficio de la comunidad u otras reglas de conducta; así como convenios de mediación firmado por la Fiscalía General del Estado y las Fiscalías de las Comunidades Autónomas (Regiones) conjuntamente con el Consejo General del Poder Judicial, el Consejo General de la Abogacía Española, y el Colegio General de Psicólogos para el desarrollo de los programas de mediación.
<b>México</b>	Existe la capacitación continua para todos los actores.
<b>Panamá</b>	N/R
<b>Paraguay</b>	No
<b>Perú</b>	Se cuenta con instituciones aliadas de la comunidad, en las que los adolescentes en conflicto con la ley penal realizan acciones de reparación simbólica del daño. Estas instituciones previamente son sensibilizadas y capacitadas sobre el enfoque restaurativo por el Programa Nacional de Justicia Juvenil Restaurativa del Ministerio Público.

## PRÁCTICAS SIN PARTICIPACIÓN DE LAS VÍCTIMAS

12. ¿En el Ministerio Público existe la posibilidad de llevar a cabo prácticas de justicia juvenil restaurativa sin la participación de la víctima?<sup>32</sup>

<b>Andorra</b>	No existe la posibilidad
<b>Argentina</b>	Sí existe la posibilidad
<b>Chile</b>	No marcó la respuesta
<b>Colombia</b>	Sí existe la posibilidad
<b>Costa Rica</b>	No existe la posibilidad
<b>Ecuador</b>	No existe la posibilidad
<b>El Salvador</b>	Sí existe la posibilidad
<b>España</b>	Sí existe la posibilidad
<b>México</b>	No existe la posibilidad
<b>Panamá</b>	No existe la posibilidad
<b>Paraguay</b>	Sí existe la posibilidad
<b>Perú</b>	Sí existe la posibilidad

<sup>32</sup> Atendiendo a la recomendación que aparece en el “Protocolo de Justicia Juvenil Restaurativa” de la AIAMP.

### 12.1. Por favor, desarrolle su respuesta.

<b>Andorra</b>	N/R
<b>Argentina</b>	<p>Si en el caso concreto existe víctima individualizada, no puede obviarse su intervención y opinión, cualquiera que sea la salida alternativa, máxime luego de los derechos y garantías reconocidos en la nueva ley de víctimas.</p> <p>Por eso, en principio, como regla general, la solución al conflicto de manera pacífica y educativa se procura siempre en casos donde haya víctima individualizada.</p> <p>Sin embargo, en los últimos tiempos, las defensas han comenzado a acercar propuestas de prácticas restaurativas, en casos donde la víctima no está individualizada de modo personal, como por ejemplo en los delitos de intimidación pública; o también en delitos contra la administración pública como la resistencia o atentado a la autoridad, en los que la Fiscalía debe analizar muy particularmente el caso concreto a la luz de las normas procesales, convencionales de niñez, e instrucciones generales de la Procuración General de la Nación.</p>
<b>Chile</b>	<p>Siempre se requerirá el consentimiento de la víctima y su participación en el proceso de mediación.</p> <p>Aún en aquellos casos de delitos en que la mediación resulta procedente, pero que no cuentan con una víctima concreta, por ejemplo en casos en que el bien jurídico protegido es la salud de la población, la persona, agrupación o institución que represente a la víctima, deberá consentir en el proceso y participar.</p> <p>No obstante lo anterior, la Ley 20.084 permite que el juez considere al momento de determinar la pena los efectos de una mediación frustrada, en que por ejemplo no haya habido participación de la víctima, si el mediador justifica que el/la adolescente muestra signos concretos de responsabilización.</p>
<b>Colombia</b>	<p>Esta se da en los casos en los cuales la víctima da su consentimiento para que se aplique justicia restaurativa al victima pero no desea participar activamente. En esos casos el victimario puede realizar el proceso con otra víctima o realiza acciones restaurativas de impacto social y de ellas se informa a la víctima.</p>
<b>Costa Rica</b>	<p>En el proceso ordinario siempre debe participar la persona víctima y tener su consentimiento, cuando se trata de personas físicas, en el caso de personas jurídicas, sus representantes legales, sin embargo, cuando la persona jurídica ofendida es el Estado o sus instituciones o la Autoridad Pública, por la afectación de bienes jurídicos como: la Seguridad Común, las Buenas Costumbres, el Ambiente o similares, el Ministerio Público que ejerce la acción penal, la Procuraduría General de la República o algún representante de la comunidad, pueden representar a la víctima en la práctica restaurativa. Ejemplo: Portación ilícita o ilegal de arma, Resistencia, Infracciones a la Ley de Aguas, Forestal, Conservación de la Vida Silvestre, entre otros.</p> <p>Además, en el proceso de ejecución de la sanción penal juvenil, el protocolo establece que la víctima puede participar si lo desea, pero no es una parte indispensable.</p>
<b>Ecuador</b>	<p>La víctima tiene voz y voto en todas las decisiones del Ministerio Público. Nada se podrá resolver sin su participación. Hay muy pocos casos donde la víctima es representada por la Fiscalía, y a su nombre resuelve el tema (cuando generalmente no se desea seguir el proceso por la misma o su familia).</p>
<b>El Salvador</b>	<p>Los casos de homicidios de mujeres o feminicidios en donde la parte restaurativa se amplía lo que son sus ofendidos o las víctimas indirectas sus hijos o familiares</p>
<b>España</b>	<p>Lo dicho en cuanto a la reparación del daño, cuando el arrepentimiento y reparación del daño efectuados por el menor infractor, son suficientes para su reeducación, en tanto que asume su responsabilidad, comprende el daño causado, empatiza con la víctima...y ello aunque esta última por despecho, rencor o dolor no quiera darle esa oportunidad, siempre que el Fiscal y Equipo Técnico atendiendo a la naturaleza y gravedad de los hechos y a sus</p>

	circunstancias personales, sociales, familiares, educativas valoren que es lo mejor para reeducar y reinserir al menor.
<b>México</b>	En todo momento se busca la reparación integral a la víctima
<b>Panamá</b>	Sin víctima no hay delito, mucho menos la posibilidad de practicar un método alternativo de solución de conflicto, porque no habría daño que reparar.
<b>Paraguay</b>	En el proceso penal adolescente, si las condiciones del Adolescente son aptas para su inclusión a programas restaurativos, se decide favorablemente, independientemente de la voluntad de la víctima, obedeciendo al principio rector, de readaptación del mismo a una vida sin delinquir y a su condición de persona en desarrollo.
<b>Perú</b>	Reparación Simbólica del Daño: Es una acción que realiza el adolescente, consciente y sentidamente, con la intención de reparar, en una institución pública o privada o en la comunidad los lazos resquebrajados del adolescente con la misma, este proceso tiene un carácter formativo y educativo como lo promueve el enfoque de justicia restaurativa.

### 3.C. FORMAS DE REPARACIÓN

13. ¿Qué tipos o formas de reparación para la víctima se contemplan en su país? ¿Está prevista la reparación simbólica y la reparación integral para las víctimas? <sup>33</sup>

<b>Andorra</b>	Sí está (n) prevista (s)
<b>Argentina</b>	Sí está (n) prevista (s)
<b>Chile</b>	Sí está (n) prevista (s)
<b>Colombia</b>	Sí está (n) prevista (s)
<b>Costa Rica</b>	Sí está (n) prevista (s)
<b>Ecuador</b>	Sí está (n) prevista (s)
<b>El Salvador</b>	Sí está (n) prevista (s)
<b>España</b>	Sí está (n) prevista (s)
<b>México</b>	Sí está (n) prevista (s)
<b>Panamá</b>	Sí está (n) prevista (s)
<b>Paraguay</b>	No está (n) prevista (s)
<b>Perú</b>	En el Ministerio Público del Perú, los Fiscales procuran que se realice un resarcimiento económico o reposición del bien. Con relación a la segunda pregunta: No está (n) prevista (s)

<sup>33</sup> De acuerdo con el 11.4. de las “Reglas Comunes Iberoamericanas”: Las personas y comunidades víctimas directas e indirectas tienen derecho a la reparación material o simbólica e integral, así como a la restauración y reconciliación. Se trata de un derecho propio a que el daño que han padecido sea debidamente reparado, no pudiendo ser consideradas solamente como un medio para que los niños, niñas y adolescentes restaure”.

### 13.1. Por favor, desarrolle su respuesta.

<b>Andorra</b>	La reparación del daño, en sus variables, está prevista por ley. Aunque, de forma general, se interesa siempre la reparación integral (mediante compensación económica)
<b>Argentina</b>	<p>En primer lugar, corresponde mencionar que el propio Código Penal de la Nación establece en el Libro Primero, Título IV “Reparación de Perjuicios” que la sentencia condenatoria podrá ordenar además de la reposición al estado anterior a la comisión del delito, la indemnización del daño material y moral causado a la víctima, a su familia o a un tercero.</p> <p>Asimismo, la ley de Protección Integral a las mujeres 26.485, en su art.35 establece que la parte damnificada podrá reclamar la reparación civil por los daños y perjuicios según las normas comunes que rigen la materia.</p> <p>De igual modo, derivado de las obligaciones asumidas por Argentina al ratificar diversos instrumentos internacionales, se fue forjando jurisprudencialmente en algunos casos el derecho a la reparación integral de las víctimas de delitos, que incluye entre otros conceptos, la restitución, la recuperación, la indemnización, la satisfacción y las garantías de no repetición, así como la eliminación de obstáculos para garantizar su efectivo goce y ejercicio.</p> <p>Asimismo, y particularmente vinculado a la justicia juvenil, corresponde destacar que existe un camino reparatorio de derechos para las víctimas no sólo en lo económico, sino en lo simbólico e inmaterial, por ejemplo, a través del pedido de disculpas que realizan los/as jóvenes infractores, y ayudan de ese modo a la resolución pacífica de los conflictos.</p>
<b>Chile</b>	<p>El artículo 35 ter de la Ley N° 20.084 establece que el acuerdo al que se arriba tras una mediación debe consistir en la reparación real o simbólica del daño ocasionado con la comisión del delito.</p> <p>Asimismo, la Norma Técnica del Programa de Mediación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, señala que “en la práctica, la reparación puede consistir en acciones materiales o simbólicas, es decir, en cuestiones objetivas como la entrega de una cosa o dinero, realizar determinadas actividades, o también unas que representen un significado especial para la víctima en el marco de su proceso de victimización, como, por ejemplo, poder realizar ciertas preguntas que en sede judicial no son relevantes, recibir una explicación por lo ocurrido o asumir ciertos compromisos prosociales.”<sup>34</sup></p>
<b>Colombia</b>	En nuestro país están previstas las dos formas de reparación, según la voluntad de la víctima. En algunas oportunidades, la víctima encuentra satisfacción con la sola manifestación de arrepentimiento del adolescente infractor. En otras oportunidades, además de la manifestación de arrepentimiento, acompañada del compromiso de no repetición de la conducta, solicita reparación económica para sentirse reparada integralmente.
<b>Costa Rica</b>	Ver la respuesta de la pregunta número 8 se abordó el tema. Además, el artículo 132 de la Ley de Justicia Penal Juvenil, prevé que en la Suspensión del proceso a prueba se debe verificar como primer requisito los esfuerzos de la persona menor de edad por reparar el daño causado, reparación que se entiende como simbólica, en muchos casos, reparar el daño es imposible. Además, lo contempla el artículo 25 del Código Procesal Penal, en la normativa para adultos, que exige un plan para tratar de reparar el daño causado.
<b>Ecuador</b>	Existe un camino reparatorio de derechos para la víctima no solo en lo económico, sino en lo simbólico e inmaterial. De distintas maneras: disculpas sinceras y privadas a la víctima y su familia, medidas de protección (boletas de auxilio, alejamiento, prohibición de amenaza, ofensa o intimidación, etc.). Ello incluye tratamientos psicológicos en instituciones públicas o privadas a elección de la víctima.

<sup>34</sup> Norma Técnica del Programa de Mediación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil. Pp. 43 y 44.

	<p>Las garantías de no repetición también son parte del acuerdo, y la extensión de seguimientos conductuales por cierto tiempo también.</p> <p>Sin embargo, como hemos dicho, el círculo pacificador estaría completo, si el Estado brinda un Servicio Especializado de seguimiento de las medidas no privativas de libertad, el cual lamentablemente se halla contaminado y confundido con el que brinda a los adultos, lo cual impide una verdadera reinserción social del adolescente y desvaloriza los acuerdos con las víctimas.</p>
<b>El Salvador</b>	<p>Nuestra Ley Especial Integral Para Una Vida Libre De Violencia para las Mujeres; nos establece las medidas reparatorias y de no repetición con estas viene esa reparación simbólica que conllevan este tipo de delitos.</p> <p>Está prevista la reparación Integral del daño para el caso de víctimas de violencia de género, específicamente las mujeres que sufren violencia. Así mismo está prevista la reparación simbólica, ya que, en el momento de la Audiencia de Conciliación, el adolescente pide disculpas a la víctima, por el hecho cometido y además manifiesta que no volverá hacerlo, ni acercarse a ella como Medida de Contenido No Patrimonial</p> <p>Como Reparación Integral que se cumplan las dos Medidas las de contenido Patrimonial que le reconozca una cantidad de dinero y como Medida de Contenido No Patrimonial que pida disculpas y no se acerque a la víctima y la Juez Impone Medidas en Libertad Por tres meses o más como es la Imposición de Reglas de Conducta artículo 12 LPJ, manifestando la víctima que queda resarcida completamente.</p>
<b>España</b>	<p>Nuestra jurisprudencia en el marco de la reparación del daño comprende tanto la reparación simbólica o moral como la material (parcial o total), en cuyo caso, la justicia restaurativa admite todo tipo de reparación siempre que con ello se consiga reparar el daño causado a la víctima por el ilícito penal.</p>
<b>México</b>	<p>En cuanto al sistema de justicia penal, cuando las víctimas del delito se tratan de menores de edad, requieren un trato especial y diferenciado por parte de todas las autoridades dentro del proceso penal.</p>
<b>Panamá</b>	<p>En la Ley de Responsabilidad Penal de Adolescentes de Panamá, contempla la “Reparación de daños”, la cual consiste en una obligación de hacer, por parte del adolescente, a favor de la persona que haya sufrido perjuicio o disminución en su patrimonio, por razón de la conducta infractora, sin menoscabar la situación socioeconómica del adolescente o de la adolescente, y solo procederá cuando la víctima haya dado su consentimiento y el adolescente y el adulto responsable hayan manifestado su acuerdo.</p>
<b>Paraguay</b>	<p>No está reglamentado, pero la víctima es la que decide sobre el cómo, se siente satisfecha, con un pedido de disculpas, un trabajo social, una donación o una remuneración económica.</p>
<b>Perú</b>	N/R

### 3.D. GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

#### REGISTROS Y SISTEMATIZACIÓN DE DATOS SOBRE VÍCTIMAS

14. ¿En el Ministerio Público de su país cuentan con un registro manual o electrónico que permita extraer las variables sociodemográficas desagregadas de las diferentes situaciones de vulnerabilidad que presentan las personas víctimas que se atienden en la justicia juvenil? ¿Distingue el sistema entre justicia penal de adultos y justicia penal de adolescentes?

Andorra	No se cuenta con datos desagregados.
Argentina	No se cuenta con datos desagregados.
Chile	Sí se cuenta con datos desagregados.
Colombia	Sí se cuenta con datos desagregados.
Costa Rica	Sí se cuenta con datos desagregados.
Ecuador	Sí se cuenta con datos desagregados.
El Salvador	Sí se cuenta con datos desagregados.
España	No se cuenta con datos desagregados.
México	Sí se cuenta con datos desagregados.
Panamá	Sí se cuenta con datos desagregados.
Paraguay	Sí se cuenta con datos desagregados.
Perú	No se cuenta con datos desagregados.

14.1. Sí cuentan, por favor, indique cuáles.

Andorra	No se cuenta con datos desagregados.
Argentina	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Edad</li> <li>● Género</li> <li>● Personas privadas de su libertad</li> <li>● Otras</li> </ul>
Chile	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Edad</li> <li>● Género</li> <li>● Personas privadas de su libertad</li> </ul>
Colombia	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Edad</li> <li>● Género</li> <li>● Orientación sexual</li> <li>● Discapacidad</li> <li>● Pertenencia a comunidades indígenas, afrodescendientes y otros pueblos</li> <li>● Personas privadas de su libertad</li> </ul>
Costa Rica	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Edad</li> <li>● Género</li> <li>● Discapacidad</li> <li>● Pertenencia a comunidades indígenas, afrodescendientes y otros pueblos</li> <li>● Personas migrantes, refugiadas, desplazados internos</li> <li>● Otras (escolaridad)</li> </ul>
Ecuador	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Edad</li> <li>● Género</li> <li>● Discapacidad</li> <li>● Pertenencia a comunidades indígenas, afrodescendientes y otros pueblos</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Personas migrantes, refugiadas, desplazados internos</li> <li>● Personas privadas de su libertad</li> </ul>
<b>El Salvador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Edad</li> <li>● Género</li> <li>● Orientación sexual</li> </ul>
<b>España</b>	No se cuenta con datos desagregados.
<b>México</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Edad</li> <li>● Género</li> <li>● Orientación sexual</li> <li>● Discapacidad</li> <li>● Pertenencia a comunidades indígenas, afrodescendientes y otros pueblos</li> <li>● Personas migrantes, refugiadas, desplazados internos</li> <li>● Personas en situación de pobreza</li> <li>● Personas privadas de su libertad</li> </ul>
<b>Panamá</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Edad</li> <li>● Género</li> <li>● Discapacidad</li> <li>● Pertenencia a comunidades indígenas, afrodescendientes y otros pueblos</li> <li>● Personas migrantes, refugiadas, desplazados internos</li> <li>● Personas en situación de pobreza</li> <li>● Personas privadas de su libertad</li> </ul>
<b>Paraguay</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Edad</li> <li>● Género</li> <li>● Discapacidad</li> <li>● Pertenencia a comunidades indígenas, afrodescendientes y otros pueblos</li> <li>● Personas migrantes, refugiadas, desplazados internos</li> <li>● Personas privadas de su libertad</li> </ul>
<b>Perú</b>	N/R

#### 14.2. Por favor, comente su respuesta.

<b>Andorra</b>	No se cuenta con datos desagregados.
<b>Argentina</b>	<p>La BASE GENERAL DE DATOS DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA DE LA NACIÓN es un sistema informático mediante el cual los diferentes usuarios registran, comparten y conocen la información sobre Niños, niñas y Adolescentes involucrados en causas judiciales.</p> <p>La BGD elabora de manera periódica informes estadísticos sobre determinados indicadores del proceso, a partir de los cuales los integrantes de la magistratura y funcionarios en los distintos niveles estamentales pueden analizar la problemática y adoptar decisiones basadas en datos. Asimismo, desarrolla proyectos orientados a capacitar a los operadores judiciales mediante la realización de talleres, la recopilación de jurisprudencia y el intercambio de buenas prácticas en la materia.</p> <p>Esta Base General presenta su informe estadístico anual, donde refleja la cantidad de niños, niñas y adolescentes (NNyA) con causas penales y/o medidas de privación de la libertad o alojamiento en residencias, en la Justicia Nacional con asiento en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.</p> <p>Allí se da cuenta de un ítem “Personas Privadas de Libertad”, en el que se destaca en un desagregado estadístico separado en alojamientos, en institutos, residencias educativas y medidas socioeducativas.</p>

	Y finalmente respecto a la variable “Otras” marcado precedentemente, se destaca el desagregado por tipo de bienes jurídicos protegidos por las diferentes normas del Código de Fondo como por ejemplo delitos contra las personas, propiedad, integridad sexual, etc)
<b>Chile</b>	En el Sistema de Apoyo a Fiscales (SAF) es posible desagregar los datos de las víctimas de acuerdo con: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Edad,</li> <li>● Género (referencia a la dimensión biológica),</li> <li>● Personas privadas de su libertad, y</li> <li>● Otras (nacionalidad).</li> </ul>
<b>Colombia</b>	La Fiscalía cuenta con el sistema de información misional SPOA, que permite caracterizar a las víctimas con enfoque diferencial y a través de esto, establecer su condición de vulnerabilidad
<b>Costa Rica</b>	Los sistemas informáticos, al ingresar los datos de las partes intervinientes solicitan la inclusión de una serie de datos y variables sociodemográficas que se deben llenar de forma obligatoria, nombre completo, fecha de nacimiento, etnia, condición de desempleado (a), si es persona indígena, residencia, escolaridad, entre otros, mismos que luego se pueden filtrar de ser necesario. Esto depende del factor humano, siendo que si no se completan dichos datos, la información no se reflejaría adecuadamente. El sistema alerta cuando se trata de una persona que pertenece a una población en condición de vulnerabilidad, por ejemplo: cuando se trata de una parte persona menor de edad, adulta mayor, indígena entre otros, para que la persona funcionaria tenga visible la condición de vulnerabilidad de la parte.
<b>Ecuador</b>	EL SISTEMA SATGE 2.0 es un sistema digital donde se registran todas estas características, las cuales se hallan debidamente ingresadas a diario por los integrantes del sistema de denuncias, y se alimentan a diario por los operadores de justicia del Ministerio Público.
<b>El Salvador</b>	En relación a la primer pregunta no se cuenta con los registros referidos, no obstante los mismos podrían extraerse de forma manual; pero en cuanto a la segunda pregunta en efecto la constitución establece que los menores serán juzgados por un régimen especial, por ende nuestro sistema de información y gestión automatizado del proceso fiscal (SIGAP), distingue los procesos de menores y adultos, si existe una distinción en la justicia penal de adultos con el de Justicia penal Juvenil para adolescentes, ya que este último goza de garantías especiales, porque se cuenta con una Ley Procesal Especial, la cual tiene su ámbito de aplicación entre los adolescentes que han cumplido 12 años y hasta los que están por cumplir los dieciocho años de edad. Nuestro sistema de expediente virtual únicamente distingue esos tres datos Edad, Genero y Orientación Sexual.
<b>España</b>	No contamos con datos estadísticos con estas variables degradadas desde el Ministerio Público, sin perjuicio de estudios realizados por operadores del tercer sector (social, educativo, psicológico, psiquiátrico). Nuestro sistema sí distingue entre justicia penal de adultos y justicia penal de adolescentes, se trata de dos jurisdicciones diferentes con normativas procesales distintas, siendo el Ministerio Público en la jurisdicción de menores el instructor de los expedientes, a diferencia del sistema penal de adultos en que la instrucción recae en los jueces. Todos los operadores jurídicos que intervienen en la jurisdicción de menores son especialistas en personas menores de edad por imperativo legal. Siendo los órganos judiciales distintos a los de adultos, los juzgados de menores tienen carácter provincial, en cada provincia hay como mínimo un órgano judicial especialista en menores, un juzgado de menores.
<b>México</b>	En la normatividad del país existe una clara distinción en el tratamiento con personas adultas y personas adolescentes.
<b>Panamá</b>	No contamos con un sistema digitalizado como la plataforma electrónica; sino que se utiliza una plantilla elaborada en el programa Excel donde se ingresa diariamente los datos antes

	marcados, los cuales se envían mensualmente al departamento de estadísticas del Ministerio Público.
<b>Paraguay</b>	En Paraguay, el Ministerio Público cuenta con una página oficial, que informa sobre tales situaciones.
<b>Perú</b>	N/R.

## SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS RESTAURATIVOS

15. En su país, ¿existen sistemas de seguimiento del cumplimiento de los acuerdos que se suscriben en un proceso juvenil restaurativo? De haberlo, ¿Qué institución o despacho está a cargo de realizar ese seguimiento?

<b>Andorra</b>	No existen sistemas de seguimiento específicos, más allá del seguimiento de la ejecución – por el juzgado que corresponda
<b>Argentina</b>	No existen sistemas especiales de seguimiento. Es la propia Fiscalía Especializada que intervino en el caso, quien hace el seguimiento de los acuerdos que se suscriben en una conciliación. De no cumplirse se reabre el proceso penal juvenil común.
<b>Chile</b>	De acuerdo con la Ley N° 20.084 para que la mediación sea declarada exitosa, se requiere que así lo informe el mediador, por lo cual éste será el encargado de realizar el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos. En ese sentido, la Norma Técnica del Programa de Mediación del Servicio Nacional de Reinserción Social Juvenil, señala que existirá una etapa de seguimiento cuando el acuerdo al que llegaron víctima y ofensor/a no puede ser cumplido íntegramente en el momento de la firma de dicho acuerdo. En esta etapa se realiza un acompañamiento socioeducativo a ambas partes hasta el cumplimiento total y completo del acuerdo. El cumplimiento de la acción reparatoria debe darse dentro del plazo de mediación legal (hasta 90 días, salvo situaciones excepcionales en que se extiende a otros 90 días). Constatado el cumplimiento del acuerdo, el mediador/a comunicará a las partes y efectuará un cierre mediante un acto simbólico e informará al tribunal o fiscalía, según corresponda a la derivación inicial, mediante un informe que certifique el cumplimiento del acuerdo. Si no se verifica el cumplimiento, el mediador/a cerrará la mediación sin acuerdo e informará al derivador sin entregar detalles sobre el acuerdo inicial y situación de cumplimiento.
<b>Colombia</b>	En algunas regiones del país se viene implementando el seguimiento a los compromisos adquiridos por el adolescente en el proceso juvenil restaurativo. Se viene promoviendo que en aquellos donde no se realiza, se hagan audiencias ante juez de control de garantías para el seguimiento.
<b>Costa Rica</b>	Sí existen, los acuerdos son supervisados en seguimiento por el departamento de Trabajo Social y Psicología, la fiscalía, el Juzgado. No hay instituciones externas que tengan a cargo el seguimiento.
<b>Ecuador</b>	Sí, es la propia Fiscalía Especializada quien hace el seguimiento de los acuerdos que se suscriben en una conciliación. De no cumplirse se reabre el proceso penal juvenil común. No obstante, es lamentable que el Estado no otorgue más allá del nombre (SNAI), una institución que sea especializada y realice un proceso de restitución de derechos PARA NNA. Como ya hemos dicho, la confusión de las políticas rehabilitadoras para adultos ha contaminado esta parte del sistema de justicia juvenil (en lo que a seguimiento de las medidas socioeducativas en libertad se refiere).

<b>El Salvador</b>	No existen, pero se resuelve de la manera siguiente: en Materia Penal Juvenil es el Juez de la Causa el que vigila su cumplimiento, ya que de no cumplir las Medidas impuestas en un arreglo conciliatorio el Juez Revoca las Medidas de Contenido No Patrimonial y continua el proceso como si no se hubieses conciliado.
<b>España</b>	En la jurisdicción de menores el seguimiento se realiza desde el Equipo Técnico que trabaja la justicia restaurativa, y los técnicos que operan en la ejecución de la medida impuesta, en coordinación con el Fiscal que interviene en el proceso donde se ha alcanzado el acuerdo.
<b>México</b>	La Fiscalía General de la República, con la finalidad de fomentar, promover, contribuir y facilitar la utilización de los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal de la Federación o de las entidades federativas, cuenta con un Órgano Especializado, mismo que tiene la obligación de monitorear e impulsar el cumplimiento de los Acuerdos alcanzados por los Intervinientes en el Mecanismo Alternativo, a fin de dar solución a las controversias penales y coadyuvar a despresurizar el sistema penal; así como dar celeridad a la resolución de los conflictos. Para dar seguimiento a los Acuerdos alcanzados, la FGR cuenta con un área especializada (Supervisión Especializada de Personas Facilitadoras, Invitadoras y de Seguimiento de Acuerdos), que de acuerdo con la naturaleza del caso; el personal especializado se comunica periódicamente con los Intervinientes para verificar o facilitar el cumplimiento de las obligaciones contraídas. En caso de que se produzca un incumplimiento por parte de los intervinientes obligados, el área de seguimiento los podrá exhortar al cumplimiento o citar a una reunión de revisión, preferentemente con el Facilitador que originalmente estuvo a cargo del asunto. Artículo 38, LNMASC.
<b>Panamá</b>	La Fiscalía de Adolescentes, es quien le da seguimiento al cumplimiento de los acuerdos que se suscriben en un proceso juvenil restaurativo.
<b>Paraguay</b>	Sí, existe, Juzgado de Ejecución.
<b>Perú</b>	El Fiscal en el marco de sus competencias puede convocar a la víctima a una audiencia a efecto de que informe sobre el cumplimiento de lo acordado en merito a los acuerdos de resarcimiento económico o reposición del bien.

## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS VÍCTIMAS

16. ¿En el Ministerio Público se han implementado “indicadores de satisfacción de las víctimas” que participan en los procesos de justicia juvenil restaurativa? <sup>35</sup>

<b>Andorra</b>	Sí
<b>Argentina</b>	No
<b>Chile</b>	No
<b>Colombia</b>	No
<b>Costa Rica</b>	Sí
<b>Ecuador</b>	No
<b>El Salvador</b>	No

<sup>35</sup> Este es un tema de trabajo de la Red desde el año 2019; sin embargo, la información que se obtuvo en los años 2021 y 2022 es que sólo se han implementado en un Ministerio Público; motivo por el que ILANUD ha expresado en varias ocasiones que, antes de continuar profundizar en aspectos técnicos sobre indicadores, habría que valorar si existe el compromiso y condiciones para su implementación.

España	No
México	Sí
Panamá	
Paraguay	No
Perú	No

16.1. En caso de que se hayan implementado, por favor, indique los aspectos que se consultan.

Andorra	Encuesta de satisfacción del proceso
Argentina	No
Chile	No
Colombia	No
Costa Rica	Se realiza una encuesta digital de satisfacción, donde se consulta como fue la atención, fecha, lugar, delito, sexo, tipo de interviniente en el proceso, escolaridad, edad, en términos generales como fue la atención, como fue la atención del personal, la forma en que le brindaron la información, el trato brindado por el personal, un apartado de comentario, grado de satisfacción con el acuerdo y la manera de llegar a él, satisfacción con el tiempo empleado.
Ecuador	No
El Salvador	No
España	No hay indicadores estadísticos, pero sí se habla con la víctima, para asegurarnos que efectivamente ha sido reparada, y realmente los indicadores de satisfacción son excepcionales, frente a los que obtenemos tras la celebración del juicio, que a pesar de las condenas y las responsabilidades civiles, no tienen el mismo grado de satisfacción, pues las víctimas normalmente se sienten vacías y no escuchadas.
México	Se realizan dos encuestas, un digital de satisfacción a la víctima, a través de un código QR, y una de mejora, las cuales recogen opiniones sobre cómo fue la atención del personal, la calidad de la información ofrecida, el trato brindado por el personal, el grado de satisfacción con el o los acuerdo(s) tomados y la forma de llegar a él o ellos, así como la satisfacción con el tiempo empleado para las sesiones del mecanismo alternativo. Es importante referir que las encuestas son voluntarias, invitando al usuario a responderlas y una vez recabadas se analiza por las áreas que prestaron el servicio.
Panamá	N/R
Paraguay	No
Perú	N/R
Andorra	Sí se cuenta
Argentina	Sí se cuenta
Chile	Sí se cuenta
Colombia	Sí se cuenta
Costa Rica	Sí se cuenta
Ecuador	Sí se cuenta
El Salvador	Sí se cuenta
España	Sí se cuenta
México	Sí se cuenta

Panamá	Sí se cuenta
Paraguay	No se cuenta
Perú	Sí se cuenta