



Public Safety    Sécurité publique  
Canada            Canada

Construyendo un **Canadá seguro**  
y **resiliente**

Las víctimas de  
delitos **se mantienen**  
**informadas**



**Oficina Nacional para Víctimas de Delitos**  
[publicsafety.gc.ca/nov](https://publicsafety.gc.ca/nov)

Canada



Escanee el código QR o haga clic en el siguiente enlace para que pueda ver una versión totalmente accesible de este documento en inglés. En la parte derecha de la página web encontrará un enlace a la versión en español.

**[canada.ca/victims-crime-staying-informed](https://canada.ca/victims-crime-staying-informed)**

El presente folleto explica a quién se considera ser víctima de un delito, cuáles derechos tiene como víctima y los tipos de información que puede recibir, al igual que información sobre el mandato y los datos de contacto de los ministerios gubernamentales federales pertinentes.

Para obtener información sobre los derechos de autor, favor de escribir a:

**[communications@ps-sp.gc.ca](mailto:communications@ps-sp.gc.ca)**

Also available in English:  
see back cover

Aussi disponible en français : Voir  
la couverture arrière

© His Majesty the King in Right of  
Canada, as represented by the  
Ministers of Public Safety and  
Emergency Preparedness, 2026.

© Sa Majesté le Roi du Chef  
du Canada, représenté par les  
ministres de la Sécurité publique  
et de la Protection civile, 2026

Cat. No. / No Cat : Paper/papier PS4-69/2023Chp;  
PDF PS4-69/2023Chp-PDF

ISBN : Paper/papier 978-0-660-47508-0;  
PDF 978-0-660-47507-3

Español / /Spanish

# Las víctimas de delitos se mantienen informadas

En virtud de las leyes canadienses, las víctimas de delincuentes que están supeditados al sistema penal federal –que son delincuentes que han recibido una pena de cárcel de dos años o más, o que se encuentran en una institución del Servicio Correccional de Canadá (Correctional Service of Canada, o CSC / Service Correctionnel du Canada, o SCC) o que están supeditados al Consejo de Libertad Condicional de Canadá (Parole Board of Canada, o PBC / Commission des libérations conditionnelles du Canada, o CLCC)– tienen derecho a recibir determinada información sobre el delincuente que les causó daño. Esta información no es proporcionada automáticamente; para obtenerla hay que presentar una solicitud escrita al CSC/SCC o al PBC/CLCC a través de un proceso denominado “inscripción en el registro” (registering).

La Carta Canadiense de los Derechos de las Víctimas (*Canadian Victim Bill of Rights*, o CVBR / *Charte canadienne des droits des victimes*, o CCDV) promulgada en fecha reciente, ha aumentado la cantidad y el tipo de información que pueden recibir las víctimas inscritas. El presente documento explica a las víctimas cuál es la información que están autorizadas a conocer, incluyendo la nueva información adicional que les puede ser divulgada en virtud de la CVBR, el modo de obtener esa información, el papel que pueden desempeñar las víctimas en el proceso decisorio del CSC/SCC y del PBC/CLCC relacionado con los delincuentes, al igual que información sobre otros servicios que el gobierno federal pone a disposición de las víctimas.

## **¿Tiene usted derecho a recibir información?**

Usted tiene derecho a recibir información sobre un delincuente supeditado al sistema penal federal en cualquiera de los casos siguientes:

- Si usted sufrió un daño físico o moral, daños a su propiedad o una pérdida financiera resultante de la perpetración de un delito penal, incluso si el individuo que le causó daño no fue ni enjuiciado ni condenado por dicho delito, pero usted presentó una denuncia ante la policía o ante el Fiscal de la Corona.
- Si usted es cónyuge, familiar, pareja de hecho o dependiente de una víctima; o bien si es responsable de prestar cuidados o apoyo a la víctima ya sea por un derecho que le confiere la ley o porque usted tiene la custodia, cuando la víctima no puede actuar por sí misma (por ejemplo porque está enferma, incapacitada o es menor de edad).
- Si usted es responsable de prestar cuidados o apoyo a los dependientes de una víctima cuando ésta última ha fallecido o no puede actuar por sí misma.

## **¿Cómo puede usted obtener información?**

La información sobre un delincuente no se proporciona de manera automática. Usted –o la persona a la cual usted haya autorizado por escrito para actuar como su representante autorizado– deberá presentar una solicitud de información por escrito, a través de un proceso denominado “inscripción en el registro” (registering). Si el delincuente está cumpliendo una pena de prisión de dos años o más, usted puede comunicarse con el CSC/SCC el PBC/CLCC para obtener información. Una vez que se haya inscrito en uno de esos dos organismos, tendrá derecho a recibir información de ambos.

Si el delincuente está encarcelado en una institución provincial (es decir, si el delincuente está cumpliendo una pena de prisión de menos de dos años), usted puede comunicarse con la oficina provincial de servicios para víctimas de delitos o bien con el PBC/CLCC para obtener información. En Ontario, Quebec y Alberta deberá ponerse en

contacto con el consejo de libertad condicional de la provincia en cuestión.

## **¿Cómo puede inscribirse usted?**

Para averiguar cómo inscribirse en los servicios federales de notificación a las víctimas y obtener información general adicional, sírvase llamar a los siguientes números:

Servicio Correccional de Canadá

*(Correctional Service of Canada)*

**1-866-806-2275** (línea gratuita)

**[canada.ca/en/correctional-service/services/you-csc/victims/register](https://canada.ca/en/correctional-service/services/you-csc/victims/register)**

Consejo de Libertad Condicional de Canadá

*(Parole Board of Canada)*

**1-866-789-4636** (línea gratuita)

**[canada.ca/en/parole-board/how-to-register-as-a-victim](https://canada.ca/en/parole-board/how-to-register-as-a-victim)**

Para que reciba las notificaciones del CSC/SCC o del PBC/CLCC sin interrupciones y de

manera oportuna, es importante que avise a esos organismos toda vez que su información de contacto cambie.

Si desea inscribirse en el registro para recibir notificaciones sobre un delincuente que cumple una pena que le fue impuesta en la provincia de Alberta, comuníquese con el Consejo de Libertad Condicional de Alberta (Alberta Parole Board), enviando un mensaje electrónico a **JSG.AB-ParoleBoard@gov.ab.ca**; En el caso de la provincia de Ontario, puede comunicarse con el Consejo de Libertad Condicional de Ontario (*Ontario Parole Board*) llamando al **1-888-579-2888**. En el caso de Quebec, comuníquese con el Consejo de Libertad Condicional de Quebec (*Commission québécoise des libérations conditionnelles*) llamando al **1-866-909-8913**. En el caso de las demás provincias, comuníquese con el Consejo de Libertad Condicional de Canadá o bien con los servicios provinciales para víctimas de delitos de la provincia en cuestión. La información de contacto

de los servicios provinciales para víctimas de delitos está disponible en el Repertorio de Servicios para Víctimas, en [justice.gc.ca/eng/cj-jp/victims-victimes/vsd-rsv](https://justice.gc.ca/eng/cj-jp/victims-victimes/vsd-rsv).

## **¿Qué información tiene usted derecho a recibir?**

Una vez que se inscriba a través del CSC/SCC o del PBC/CLCC, usted recibirá la información siguiente:

- El nombre del delincuente.
- El delito por el cual el delincuente fue declarado culpable y el tribunal que lo condenó.
- La fecha en que el delincuente empezó a cumplir su pena y la duración de dicha pena.
- Las fechas en las cuales el delincuente tendrá derecho a que se examine su caso para determinar si se le otorgarán permisos de salida o la libertad condicional.

Además, en su calidad de víctima inscrita, usted

también **podría** obtener la información descrita a continuación, si es que, en opinión del Comisario del CSC/SCC o del Presidente del PBC/CLCC, los intereses de usted justifican claramente que no tome en cuenta la potencial intromisión en la vida privada del delincuente que pudiera ocasionar la divulgación de la información siguiente:

- La edad del delincuente.
- El nombre y la ubicación de la penitenciaría en la cual el delincuente cumple su pena.
- Si el delincuente es trasladado a otra penitenciaría: un resumen de las razones de su traslado, junto con el nombre y ubicación de la penitenciaría en la cual cumple su pena, incluyendo un preaviso, cuando sea posible, sobre su traslado a una institución de mínima seguridad.
- Una notificación del CSC/SCC cuando el delincuente vaya a ser expulsado de Canadá en virtud de la Ley de Inmigración y Protección de Refugiados (*Immigration and Refugee Protection*

*Act / Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés*) antes de que haya terminado de cumplir su pena.

- Los programas en los cuales el delincuente participa o ha participado.
- Las infracciones disciplinarias graves que el delincuente haya cometido.
- La fecha de toda audiencia prevista para que el PBC/CLCC examine el caso del delincuente.
- Confirmación de que el delincuente está bajo custodia y, si ya no lo está, por qué motivos.
- Si el delincuente ha interpuesto un recurso de apelación contra una decisión del PBC/CLCC y el resultado de dicha apelación.
- El motivo por el cual el delincuente renunció a una audiencia a la cual tenía derecho en virtud del artículo 140(1) de la Ley sobre el Sistema Correccional y la Libertad Condicional (*Corrections and Conditional Release Act*, o CCRA / *Loi sur le système correctionnel et la*

*mise en liberté sous condition*, o LSCMLC), si delinciente proporcionó un motivo.

La información siguiente también **podría** serle divulgada a usted por el Presidente del PBC/CLCC<sup>1</sup> o por el Comisario del CSC/SCC<sup>2</sup>:

- Las fechas, si las hubiera, de los permisos de salida, de los permisos de trabajo fuera de prisión, de la puesta en libertad condicional o puesta en libertad de oficio del delinciente.
- Las condiciones impuestas para el permiso de salida sin escolta, el permiso de trabajo fuera de prisión, la libertad condicional o la libertad de oficio del delinciente, junto con las razones que motivan dichos permisos.

---

<sup>1</sup> Si el Presidente del PBC/CLCC (o personal delegado) determina que los intereses de la víctima son claramente más importantes que la pérdida de privacidad del delinciente que podría resultar de divulgar la información en cuestión.

<sup>2</sup> Si el Comisario del CSC/SCC (o personal delegado) determina que divulgar la información en cuestión no tendría una repercusión negativa sobre la seguridad pública.

- El lugar de destino del delincuente durante sus permisos de salida, sus permisos de trabajo fuera de prisión, su libertad condicional o su libertad de oficio, al igual que indicación de si el delincuente estará en las cercanías de la víctima mientras se desplaza a su lugar de destino.

Cuando esta información es proporcionada por el Comisario del CSC/SCC, en lo posible le será comunicada a usted 14 días antes de la puesta en libertad del delincuente. Asimismo, el Comisario del CSC/SCC deberá notificarle a usted cualquier cambio en dicha información.

Si el delincuente es trasladado a una institución correccional provincial, usted podrá recibir el nombre de la provincia en la cual se encuentra ubicada.

En su calidad de víctima inscrita, usted puede retirar en cualquier momento su solicitud de acceso a la información relativa a un delincuente.

## **Otra información que tiene derecho a recibir del Consejo de Libertad Condicional de Canadá**

Las víctimas y el público en general pueden solicitar acceso a las decisiones del PBC/CLCC inscritas en su Registro de Decisiones (*Decision Registry*). Estos documentos pueden incluir las razones de las decisiones relacionadas con la puesta en libertad condicional, el retorno a prisión de un delincuente y la permanencia en prisión, así como las decisiones adoptadas por la División de Apelaciones del PBC/CLCC y sus motivos. El PBC/CLCC puede rehusar comunicar información contenida en estas decisiones escritas cuando su divulgación podría revelar una fuente de información confidencial, poner en peligro la seguridad de una persona o perjudicar la reinserción social del delincuente.

## **Usted puede participar en los procesos correccionales y de libertad condicional**

Tanto el CSC/SCC como el PBC/CLCC le invitan a que les comunique usted las inquietudes que tenga sobre su propia seguridad y sobre las repercusiones que el delito ha tenido para usted, su familia o la comunidad. En su calidad de víctima de un delito, usted puede, en todo momento, proporcionar dicha información (o cualquier otra información que considere pertinente) al CSC/SCC o al PBC/CLCC. Asimismo, puede solicitar estar presente como observador en la audiencia relativa a la libertad condicional del delincuente y, si lo desea, también puede leer una declaración escrita a los miembros del PBC/CLCC para describir en detalle las repercusiones físicas, emocionales o financieras (incluidos daños a la propiedad o pérdidas económicas) que usted haya sufrido a raíz del delito. Si lo desea, también puede enviar su declaración en una grabación en video o cinta sonora para que sea presentada a los miembros

del PBC/CLCC durante la audiencia de libertad condicional. Toda declaración oral que usted haga deberá ir acompañada de la correspondiente transcripción escrita. El PBC/CLCC deberá recibir una copia escrita de su declaración 30 días antes de la fecha de la audiencia si su declaración no necesitará traducción y 45 días antes de la fecha de la audiencia si deberá ser traducida.

Asimismo, puede presentar una solicitud de ayuda financiera al Fondo para Víctimas (administrado por el Ministerio de Justicia de Canadá) para acudir a las audiencias del PBC/CLCC del delincuente que le causó daño. Para obtener esa ayuda financiera deberá haberse inscrito en el CSC/SCC o en el PBC/CLCC. El Fondo para Víctimas también proporciona ayuda financiera para que una persona de apoyo pueda acompañar a una víctima inscrita que desea acudir a una audiencia del PBC/CLCC.

Para obtener información sobre el Fondo para Víctimas, consulte el sitio web del Ministerio de

Justicia de Canadá en [justice.gc.ca/eng/fund-fina/cj-jp/fund-fond/attend-audience.html](https://justice.gc.ca/eng/fund-fina/cj-jp/fund-fond/attend-audience.html).

## **¿Se comunicará al delincuente la información que usted proporcione?**

Los datos personales sobre usted –tales como su dirección, número de teléfono y otra información de contacto– no se comunican al delincuente. Sin embargo, el CSC/SCC y el PBC/CLCC están obligados por ley a comunicar al delincuente toda la información que será tenida en cuenta durante su proceso de toma de decisiones, incluida la información proporcionada por una víctima o un resumen de dicha información.

## **¿Cómo utiliza el CSC/SCC la información que usted proporciona?**

Si durante la audiencia de pronunciamiento de la sentencia usted presentó una Declaración de la

Víctima (Victim Impact Statement), el CSC/SCC la recibirá junto con otros documentos judiciales que forman parte del expediente del delincuente. En todo momento mientras el delincuente cumpla su pena, usted puede presentar una declaración escrita para proporcionar información que ayude al CSC/SCC a tomar decisiones relacionadas con el delincuente. La información sobre las víctimas que fue proporcionada al CSC/SCC es comunicada al PBC/CLCC y sirve para los fines siguientes:

- Determinar el nivel de seguridad institucional necesario para proteger a la sociedad
- Formular una recomendación al PBC/CLCC sobre la puesta en libertad provisional del delincuente (por ejemplo, si se le debería conceder la libertad condicional), así como las condiciones especiales que se deberían imponer para su puesta en libertad
- Decidir si el delincuente podrá obtener un permiso de salida o un permiso de trabajo fuera de prisión

- Evaluar el riesgo general de reincidencia del delincuente y determinar los programas en los cuales debería participar

## **¿Cómo utiliza el PBC/CLCC la información que usted proporciona?**

La información que usted proporciona al PBC/CLCC es útil para comprender la gravedad del delito cometido y para determinar si el delincuente reconoce el daño que ha causado. Esta información ayudará al PBC/CLCC a determinar lo siguiente:

- La probabilidad de que el delincuente reincida si es puesto en libertad condicional.
- Las condiciones adicionales que podría ser necesario imponer para gestionar un riesgo particular que el delincuente pueda representar para la sociedad, especialmente si el delincuente tiene previsto vivir cerca de usted o si es un miembro de su familia.

Los cambios implementados en la Carta Canadiense de los Derechos de las Víctimas exigen que, cuando se trata de un delincuente supeditado a una orden de vigilancia a largo plazo, el PBC/CLCC imponga condiciones razonables y necesarias para proteger la seguridad de la víctima cuando esta última ha proporcionado una Declaración de la Víctima. Asimismo, habilita al Consejo para imponer dichas condiciones para proteger la seguridad de la víctima cuando el delincuente obtiene un permiso de salida sin escolta o la libertad condicional, o bien es puesto en libertad de oficio. Por ejemplo, el Consejo puede imponer la condición de que el delincuente no se ponga en contacto con usted o que se mantenga a una determinada distancia de la residencia de usted.

## **¿Cómo puede prepararse para la puesta en libertad de un delincuente que saldrá de un penal federal?**

Si usted teme por su seguridad porque el delincuente que le causó daño será puesto en libertad condicional, puede tomar varias medidas antes del retorno del delincuente a la comunidad.

Ejemplos:

- Obtener información actualizada inscribiéndose en el registro del CSC/SCC o del PBC/CLCC
- Comunicar sus inquietudes al CSC/SCC o al PBC/CLCC
- Informar al servicio de policía de su localidad sobre la próxima puesta en libertad del delincuente
- Buscar apoyo entre su comunidad
- Elaborar planes de seguridad que tengan en cuenta sus necesidades y circunstancias específicas, tales como adoptar medidas de seguridad personal que pueda aplicar tanto en su hogar como en lugares públicos
- Conservar todos los documentos sobre el delincuente emitidos por la policía, tribunales

y servicios correccionales y órganos de libertad condicional, al igual que las órdenes de alejamiento que haya obtenido

- Denunciar todo nuevo delito o infracción que cometa el delincuente
- Solicitar una orden de alejamiento

# Servicios federales para las víctimas

## **Ministerio de Seguridad Pública de Canadá: Oficina Nacional para Víctimas de Delitos**

La Oficina Nacional para Víctimas de Delitos del Ministerio de Seguridad Pública de Canadá ofrece servicios centralizados de información y de ayuda para cuestiones relacionadas con el sistema correccional federal. Como parte de su mandato, esta Oficina:

- Elabora productos de información destinados a las víctimas de delincuentes en el sistema penal federal, proveedores de servicios para víctimas y público en general.
- Consulta periódicamente a las víctimas, a los defensores de las víctimas y a otras partes interesadas.

- Vela por que el punto de vista de las víctimas sea tomado en cuenta en la elaboración de las políticas nacionales.
- Colabora con los principales socios federales y provinciales para responder a los nuevos desafíos que surgen en relación con las víctimas.
- Toma la iniciativa o participa en la elaboración de políticas y recomendaciones para el Ministro de Seguridad Pública y Protección Civil de Canadá sobre cuestiones relacionadas con las víctimas, incluida la reforma de leyes federales –tales como la Ley sobre el Sistema Correccional y la Libertad Condicional– que repercuten sobre las víctimas dentro en el sistema correccional.

Para más información, consulte el sitio web de la Oficina Nacional para Víctimas de Delitos en el sitio **[publicsafety.gc.ca/nov](https://publicsafety.gc.ca/nov)**.

## **Servicio Correccional de Canadá (CSC/SCC): Unidad de Servicios para Víctimas**

Además de inscribir a las víctimas en el registro, la Unidad de Servicios para Víctimas adscrita al CSC/SCC cuenta con responsables regionales de servicios para víctimas y con agentes de servicios para víctimas que proporcionan la información descrita anteriormente, de conformidad con el artículo 26 de la Ley sobre el Sistema Correccional y la Libertad Condicional. Esta Unidad ofrece un servicio de notificaciones a las víctimas, recibe las declaraciones de las víctimas y responde a las preguntas de las víctimas sobre el sistema correccional federal y la vigilancia de la libertad condicional. Asimismo, proporciona información general sobre los programas de justicia restaurativa y los servicios de mediación entre víctimas y delincuentes del CSC/SCC. Ofrece también un servicio de derivación a los organismos locales, provinciales, federales y territoriales de servicios para víctimas. Para más información, comuníquese

con el CSC/SCC llamando al 1-866-806-2275 (línea gratuita) o consulte su sitio web [canada.ca/en/correctional-service/services/you-csc/victims](https://canada.ca/en/correctional-service/services/you-csc/victims).

## **Servicio Correccional de Canadá (CSC/SCC): Unidad de Justicia Restaurativa**

El CSC/SCC ofrece servicios de mediación entre víctimas y delincuentes en el marco de su programa denominado Oportunidades de Justicia Restaurativa. La mediación brinda a las víctimas de un delito una oportunidad para comunicarse con el delincuente que les causó daño, con el apoyo de un mediador experimentado y con el fin de atenuar los efectos que el delito tuvo sobre ellas. Este programa puede ser una ocasión para que las víctimas relaten lo que les sucedió, hagan preguntas, responsabilicen al delincuente por el daño causado y logren sentir que pueden pasar página sobre ciertas cuestiones. La mediación – que se orienta en función de las necesidades de los participantes– puede realizarse de diversas

formas, tales como mediante un intercambio de correspondencia escrita, por mensajes de video o bien realizando encuentros en persona.

La participación en este programa es totalmente voluntaria. Para más información sobre el programa, comuníquese con la Unidad de Justicia Restaurativa del CSC/SCC llamando al **613-947-7309**, enviando un mensaje electrónico a **[restorativejustice@csc-scc.gc.ca](mailto:restorativejustice@csc-scc.gc.ca)** o bien consultando su sitio web en **[canada.ca/en/correctional-service/services/you-csc/restorative-justice](http://canada.ca/en/correctional-service/services/you-csc/restorative-justice)**.

## **Consejo de Libertad Condicional de Canadá (PBC/CLCC): agentes regionales de comunicaciones**

El PBC/CLCC cuenta con un equipo de agentes regionales de comunicaciones en cada región, que son responsables de proporcionar información y

servicios a las víctimas inscritas. Se ocupan de inscribir a las víctimas y de informarles y orientarles sobre el proceso de decisiones en materia de libertad condicional y otras diligencias conexas. Asimismo, comunican a las víctimas inscritas que lo hayan solicitado las decisiones tomadas en materia de libertad condicional. Ponen en contacto a las víctimas con otros servicios y recursos, les ayudan a preparar las declaraciones que deben presentar en las audiencias del PBC/CLCC y las acompañan a las audiencias del PBC/CLCC para que respondan a preguntas relacionadas con el proceso.

Para más información, comuníquese con el PBC/CLCC llamando al **1-866-789-4636** o consultando su sitio web **[canada.ca/en/parole-board/services/victims](https://canada.ca/en/parole-board/services/victims)**.

## **Ministerio de Justicia de Canadá: Centro de Políticas sobre Víctimas**

El Centro de Políticas sobre Víctimas adscrito al Ministerio de Justicia de Canadá dirige la elaboración de políticas federales en materia de víctimas de delitos:

- Ayuda a las víctimas y a sus familias a comprender mejor su papel en el sistema de justicia penal y a conocer las leyes, los servicios y la ayuda que tienen a su disposición.
- Vela por que se tenga plenamente en cuenta el punto de vista de las víctimas a la hora de elaborar leyes y políticas federales que las afecten.
- Promueve una mayor sensibilización de la población –tanto en Canadá como en el extranjero– sobre las necesidades de las víctimas de delitos y los medios eficaces para responder a esas necesidades.

Entre las actividades de este Centro se destacan las siguientes:

- **Representar el punto de vista de las víctimas** para que sea tomado en cuenta en la mayoría de las leyes y actividades federales que afectan a las víctimas de delitos
- **Investigar** las cuestiones relacionadas con las víctimas, en ámbitos tales como los efectos de las reformas legislativas, las mejores prácticas y los nuevos desafíos en la materia
- **Administrar el Fondo de Ayuda para Víctimas**, que apoya proyectos de sensibilización y de mejora de los servicios y ayuda ofrecidos a las víctimas de delitos en todo Canadá, además de proporcionar un apoyo financiero limitado y directo a las víctimas de delitos
- **Ofrecer servicios de vulgarización e información jurídicas** sobre el papel de las víctimas en el sistema de justicia penal y leyes conexas

- **Colaborar estrechamente con otros ministerios federales** que también son responsables de proporcionar información y servicios a las víctimas de delitos
- **Consultar** a una amplia gama de partes interesadas para intercambiar conocimientos y competencias

Para más información, comuníquese con este Centro llamando al **1-866-544-1007** (línea gratuita) o visite su sitio web en **[justice.gc.ca/eng/cj-jp/victims-victimes/index.html](http://justice.gc.ca/eng/cj-jp/victims-victimes/index.html)**.

## **Defensoría Federal para Víctimas de Delitos**

La Defensoría Federal para Víctimas de Delitos (*Office of the Federal Ombudsman for Victims of Crime*, OFOVC) es un organismo independiente del gobierno federal, encargado de velar por que el gobierno federal cumpla con sus obligaciones relacionadas con las víctimas de delitos. Bajo la supervisión directa del Ministro de Justicia, esta

Defensoría presta ayuda a las víctimas de delitos y a sus familias de la manera siguiente:

- Informa a las víctimas sobre los programas y servicios federales que existen para prestarles ayuda.
- Atiende las quejas que las víctimas de delitos presentan sobre ministerios, entidades, empleados, leyes o políticas del gobierno federal.

Remitiendo a las víctimas a los programas y servicios disponibles en su ciudad o provincia que podrían serles de utilidad.

- Identifica las cuestiones que repercuten negativamente sobre las víctimas de delitos.
- Hace recomendaciones al gobierno federal sobre maneras de efectuar cambios positivos para las víctimas de delitos.

Para más información, consulte el sitio web de la Defensoría en [canada.ca/en/office-federal-ombudsperson-victims-crime](https://canada.ca/en/office-federal-ombudsperson-victims-crime) o bien

comuníquese con la Defensoría enviando un mensaje electrónico a **victimfirst@ombudsman.gc.ca**, llamando al **613-954-1651**, llamando al **1-866-481-8429** (línea gratuita), o enviando un fax al **613-941-3498**.

# **Cómo presentar una queja si cree que el gobierno federal no respetó los derechos que tiene como víctima**

La Carta Canadiense de los Derechos de las Víctimas (CVBR) exige que los ministerios y organismos federales que interactúan con víctimas de delitos cuenten con un mecanismo para atender quejas relacionadas con la vulneración de los derechos de las víctimas.

Si usted considera que el CSC/SCC, el PBC/CLCC, la Real Policía Montada de Canadá (RCMP), el Ministerio de Seguridad Pública de Canadá o el Ministerio de Justicia de Canadá no han respetado sus derechos previstos en la CVBR –o si tiene una queja contra un fiscal federal o contra servicios, procedimientos, prácticas o políticas del Servicio de Fiscalía General de Canadá– usted tiene derecho a presentar una queja ante el ministerio u

organismo correspondiente. Por ley, los ministerios y organismos federales deberán examinar su queja, formular recomendaciones para solucionar la situación y, en lo posible, comunicarle los resultados de su examen y las recomendaciones formuladas.

Si desea presentar una queja en virtud de la CVBR contra cualquiera de las entidades antedichas, consulte la página web **[publicsafety.gc.ca/cnt/cntrng-crm/crrctns/ntnl-ffc-vctms-mk-cmplnt-en.aspx](https://publicsafety.gc.ca/cnt/cntrng-crm/crrctns/ntnl-ffc-vctms-mk-cmplnt-en.aspx)** para obtener los datos de contacto e información sobre el proceso. Si desea presentar una queja en virtud de la CVBR contra la Agencia de Servicios Fronterizos de Canadá (CBSA), consulte el apartado destinado a felicitaciones, comentarios y quejas disponible en su sitio web **[contact.cbsa-asfc.cloud-nuage.canada.ca/Cipssubmissionform?lang=en\\_CA](https://contact.cbsa-asfc.cloud-nuage.canada.ca/Cipssubmissionform?lang=en_CA)**.



**Scan the QR code  
for a fully accessible  
online version in  
English.**

[canada.ca/victims-crime-  
staying-informed](https://canada.ca/victims-crime-staying-informed)



**Balayez le code QR  
pour obtenir une  
version française en  
ligne entièrement  
accessible.**

[canada.ca/victimnes-actes-  
criminels-tiennent-courant](https://canada.ca/victimnes-actes-criminels-tiennent-courant)