



Escuchadas. Respetadas. **Las víctimas primero.**
Écoutées. Respectées. **Les victimes d'abord.**



Dar la **palabra**
a las **VÍCTIMAS**

OFICINA DEL OMBUDSMAN FEDERAL DE LAS VÍCTIMAS DE CRÍMENES
BUREAU DE L'OMBUDSMAN FÉDÉRAL DES VICTIMES D'ACTES CRIMINELS

QUIÉNES SOMOS

CREADA EN 2007, la Oficina del Ombudsman Federal de las Víctimas de Crímenes *Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels (BOFVAC)* es una entidad independiente del gobierno federal cuya misión es ayudar a las víctimas de delitos y a sus familias.

QUÉ HACEMOS

LA BOFVAC RESPONDE DIRECTAMENTE a las llamadas, mensajes electrónicos y cartas de víctimas de delitos y vela por que el gobierno federal cumpla con sus responsabilidades relativas a las víctimas. Nuestra oficina:

- informa a las víctimas de los programas y servicios federales que pueden ayudarles;
- responde a las quejas presentadas por las víctimas sobre los ministerios, organismos, leyes, políticas, programas o servicios del gobierno federal;
- remite a las víctimas a los programas y servicios disponibles en su ciudad, provincia o territorio que pueden prestarles ayuda;
- identifica las cuestiones que repercuten negativamente en las víctimas y formula recomendaciones al gobierno federal sobre cómo realizar cambios positivos para las víctimas de delitos;

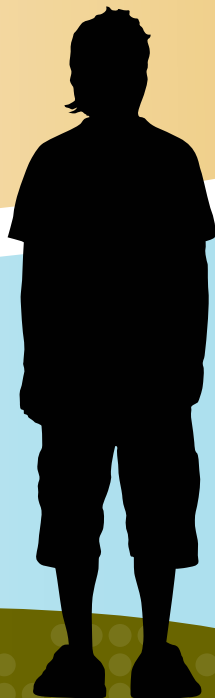


CADA VÍCTIMA ES IMPORTANTE

Si es usted víctima de un delito o está ayudando a una víctima y tiene preguntas o una queja sobre una ley, una política, un programa o un servicio federal, comuníquese con nosotros.

Las experiencias que comparta con nosotros nos ayudarán a comprender mejor los problemas que sufren las víctimas en Canadá y, basándonos en esa información, podemos formular recomendaciones al gobierno federal sobre los cambios que debe realizar en sus políticas, leyes, programas o servicios para responder mejor a las necesidades e inquietudes de las víctimas.

- sensibilizar a los legisladores y a los responsables políticos federales sobre las necesidades y preocupaciones de las víctimas, y
- promover los principios establecidos en la *Declaración canadiense de los principios fundamentales de justicia relativos a las víctimas de crímenes (Déclaration canadienne des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité)* entre las autoridades decisorias y los responsables políticos federales.



CÓMO AYUDAMOS A LAS VÍCTIMAS

SI ES USTED VÍCTIMA DE UN DELITO, LA BOFVAC PUEDE:

- responder a sus preguntas sobre sus derechos como víctima;
- darle información sobre los servicios y programas que ofrece el gobierno federal;
- recibir y examinar sus quejas sobre otros ministerios, organismos, leyes, políticas, programas o servicios del gobierno federal;
- remitirle a los programas y servicios disponibles en su ciudad, provincia o territorio que pueden ayudarle, y
- formular recomendaciones al gobierno federal sobre cómo responder mejor a las necesidades y preocupaciones de las víctimas y dar a conocer públicamente esas recomendaciones.

Los servicios ofrecidos por la BOFVAC son gratuitos. Nuestra oficina no defiende a víctimas particulares ni ofrece asesoramiento jurídico. La BOFVAC sólo puede examinar las cuestiones sobre incidentes ocurridos después de su creación en marzo de 2007 y no puede examinar ni ayudar en asuntos de competencia provincial, como las indemnizaciones.





¿TIENE UNA QUEJA?

Cualquier particular u organización puede ponerse en contacto con nuestra oficina para presentar una queja. No obstante, sólo podemos examinar y tramitar las quejas previstas en nuestro mandato y que tienen que ver con víctimas de delitos y con los ministerios, organismos, leyes, políticas, programas o servicios del gobierno federal.

Si no está seguro de si su queja entra dentro de nuestro mandato, no se preocupe. Si no podemos ocuparnos directamente de su queja, será un placer ayudarlo remitiéndole al organismo o servicio adecuado. **Estamos aquí para escucharlo.**

CÓMO ATENDEMOS LAS QUEJAS

Dado que cada víctima presenta una situación diferente, respondemos a cada queja caso por caso.

Trabajamos en estrecha colaboración con las víctimas que se ponen en contacto con nuestra oficina para tratar de encontrar soluciones. Si el caso no forma parte de nuestro

mandato, haremos todo lo posible para remitir a la víctima a la organización u oficina adecuada.

Mantenemos en estricta confidencialidad toda la información que recibimos de las víctimas y no la compartimos a menos que la persona nos dé su permiso para hacerlo.



OTRAS PREGUNTAS QUE PUEDE TENER

¿A QUIÉN SE CONSIDERA “VÍCTIMA DE UN DELITO”?

La ley define como víctima de un delito a la persona que ha sufrido algún daño emocional o físico como resultado de un delito cometido en Canadá. Los miembros de la familia, tutores legales o dependientes se consideran víctimas cuando la víctima fallece, se trata de un niño o no es capaz de actuar por sí misma debido a una enfermedad o incapacidad.

¿QUÉ ES UN OMBUDSMAN?

Un ombudsman es una persona nombrada por el Gobierno para recibir y examinar quejas presentadas por los ciudadanos contra funcionarios, organismos o ministerios gubernamentales. El ombudsman actúa con independencia del Gobierno y vela por mantener su propia imparcialidad.

CÓMO PUEDE CONTACTARNOS

Teléfono (línea gratuita): 1-866-481-8429

TTY (teletipo): 1-877-644-8385

Fax: 613-941-3498

Dirección electrónica: victimtimesdabord@ombudsman.gc.ca

Sitio web: www.victimtimesdabord.gc.ca

Dirección postal: Bureau de l'ombudsman federal des victimes d'actes criminels
C.P. 55037, Ottawa (Ontario) K1P 1A1 Canada