

NOTA PRÁCTICA 8

**GESTIÓN DE CASOS
Y SEGURIDAD DIGITAL
EN EL LITIGIO
ESTRATÉGICO
CONTRA LA TORTURA**

DICIEMBRE DE 2022

REDRESS

Ending torture, seeking justice for survivors

La presente guía forma parte de una serie de Notas Prácticas diseñadas para fortalecer el litigio estratégico integral en nombre de las personas supervivientes de tortura. Está dirigida a los abogados y abogadas y a los/las activistas que asisten a supervivientes de tortura durante el proceso de litigio. La presente Nota Práctica explica los componentes claves de la gestión efectiva de casos y la seguridad digital dentro del contexto de casos de tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes. La Nota Práctica ofrece sugerencias basándose en las consultas realizadas con ONG especializadas, informes de investigación y la experiencia práctica. Esperamos que sea de utilidad para las personas nuevas en el campo del litigio estratégico que precisen más información sobre las técnicas para la gestión efectiva de casos, así como para profesionales con más experiencia con objeto de animarlos a que reflexionen sobre la forma en que se gestionan los casos y la manera de reforzar y replicar mejores prácticas.

REDRESS reconoce que algunas personas que han sido sometidas a tortura eligen identificarse con el término "víctima" mientras que otras personas sienten que el término "superviviente" las representa mejor. Pese a que respetamos la elección de cada persona para identificarse como desee, en la presente Nota Práctica vamos a referirnos a las personas que han vivido la experiencia de ser torturadas como "supervivientes" a fin de resaltar su resiliencia.

REDRESS desea manifestar su agradecimiento al **Fondo de Contribuciones Voluntarias de las Naciones Unidas para las Víctimas de la Tortura** y al **Matrix Causes Fund** por su generoso apoyo al presente proyecto. Esta publicación ha sido elaborada por un equipo de REDRESS, que incluye a **Rupert Skilbeck**, Director, **Alejandra Vicente**, Directora Jurídica, **Peace Amito**, Gerente de Programas, **Holly Huxtable**, Oficial Jurídica, y **Eva Sanchis**, Directora del Departamento de Comunicaciones. Nos gustaría igualmente agradecer a **Ely Cossio** y a **Blánaid Ní Chearnaigh**, ex fellows legales, por sus contribuciones a la hora de elaborar la presente Nota Práctica. Igualmente agradecemos las aportaciones de otras ONG de Latinoamérica, África y Asia que llevan a cabo litigio estratégico. REDRESS se hace exclusivamente responsable de todo error contenido en la presente Nota Práctica.

REDRESS

Ending torture, seeking justice for survivors

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN EFICAZ DE CASOS	9
REPRESENTACIÓN COMPETENTE Y ÉTICA	9
Confidencialidad	10
Consentimiento	12
No causar daño	12
Enfoque integral	13
Diseño de la estrategia del caso	13
CONSULTAS SOBRE CASOS NUEVOS	14
NUEVOS CASOS	17
Asignación del caso a un miembro de la plantilla	17
Valoración integral de las necesidades de la persona superviviente	18
Cartas relativas a la atención al cliente	19
Obtención del consentimiento pertinente para la representación y el cabildeo	21
Recabo y registro de documentación	22
GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	23
Empleo de la tecnología	23
Sistemas de archivo en papel	23
Creación de carpetas y subcarpetas para cada caso	24
Denominación de documentos	25
Mantener ejemplares de documentos que han sido presentados en los tribunales u organismos judiciales	26
Traducciones	26
Revisión frecuente de la documentación	26

COMUNICACIÓN CON SUPERVIVIENTES Y GESTIÓN DE LA CORRESPONDENCIA	27
Contacto en persona o por teléfono	27
Correspondencia por correo electrónico	28
Correspondencia por correo	28
Correspondencia con juzgados y tribunales	28
GESTIÓN Y OBTENCIÓN DE PRUEBAS	30
REGISTRO DE CASOS Y AGENDAS DE LITIGIOS	33
CLAUSURA DEL CASO	34
Cuándo se debe cerrar un caso	34
Clausura de un caso	35
SEGURIDAD DIGITAL PARA LA GESTIÓN EFICAZ DE CASOS	38
PRINCIPIOS GENERALES DE LA SEGURIDAD DIGITAL	38
Prevención	39
Protección	40
Respuesta	40
IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS	41
Valoración de los riesgos digitales	41
Cómo reducir los riesgos digitales	43
GESTIÓN SEGURA DE DOCUMENTOS RESERVADOS Y ELIMINACIÓN DE LOS MISMOS	44
COMUNICACIÓN E INTERCAMBIO SEGURO DE INFORMACIÓN	46
Práctica general	46
Medidas de seguridad reforzadas	47
Preparación en caso de violaciones y gestión de las mismas	49
CUMPLIMIENTO	50
LECTURA ADICIONAL	51

ANEXOS

52

Anexo A – Formulario relativo a la estrategia del caso	52
Anexo B – Formulario relativo a la selección de casos nuevos	55
Anexo C – Formulario de valoración de las necesidades individuales	59
Anexo D – Carta relativa a la atención al cliente	62
Anexo E – Formulario de autorización (poder legal)	67
Anexo F – Formulario de revisión de la documentación	69
Anexo G – Formulario para asistir con la decisión de mantener o archivar un caso	70
Anexo H – Formulario relativo a la clausura del caso	72

INTRODUCCIÓN

El litigio estratégico permite a los abogados y abogadas de derechos humanos enfrentar los actos individuales de tortura y tratos inhumanos, así como las políticas y prácticas que permiten que se produzcan. Las acciones legales permiten a las personas supervivientes conseguir que se rindan cuentas y obtener otras formas de reparación, así como promover reformas jurídicas y políticas a fin de dificultar que la tortura y tratos inhumanos sucedan en el futuro.

El litigio estratégico es a menudo una tarea muy compleja que implica el movimiento de muchas piezas que van más allá del mismo caso jurídico, tales como el cabildeo (a nivel nacional, regional e internacional), el activismo y la interacción con los medios de difusión, con el ámbito académico y con un público más amplio en general. Normalmente estos casos duran varios años, lo que añade una mayor complejidad para garantizar la continuidad de la representación, del consentimiento continuo y activo y del apoyo integral y regular que se presta a las personas supervivientes.

Muchas ONG contra la tortura cuentan con una gran cantidad de casos y deben operar un sistema de gestión de casos para organizar los documentos y hacer un seguimiento efectivo de los plazos y las siguientes etapas de los litigios. Algunas ONG emplean expedientes en papel que corren el riesgo específico de ser dañados o incautados. Aunque los sistemas electrónicos de archivo pueden reducir dicho riesgo, pueden resultar complicados a la hora de ser configurados y pueden ser accedidos ilegalmente por gobiernos que están implicados en las violaciones relativas al caso. La situación se complica aún más debido a que las diferentes jurisdicciones tienen distintas normas sobre el almacenamiento e intercambio de datos reservados.

La gestión inadecuada de los casos crea un riesgo real para las ONG que participan en la labor contra la tortura y puede comprometer la seguridad de las personas

supervivientes, testigos y de otras personas que estén involucradas en el litigio. Los sistemas negligentes facilitan la incautación de documentos o la manipulación de los mismos, ya se haga física o digitalmente. La actuación profesional deficiente puede conllevar a medidas disciplinarias o a una representación de los clientes y clientas de calidad inferior en la que no se cumplen con los plazos, lo que podría resultar en que no se protejan los derechos de las personas supervivientes de tortura y se vea afectada negativamente la reputación y legitimidad del movimiento contra la tortura.

Los sistemas sólidos y seguros de gestión de casos permiten a las organizaciones - en particular a aquellas que cuentan con un gran número de casos - estructurar y hacer un seguimiento de los mismos a la vez que garantizan que se cubran las necesidades de las personas supervivientes y que se gestionen y se cumplan los objetivos estratégicos del caso. El empleo de formularios y el desarrollo de procesos simplificados para la gestión de litigios estratégicos pueden afectar directa y positivamente al resultado del caso y contribuir a garantizar que se gestionen dichos casos de forma más justa y eficaz.

No obstante, el contexto en el que las organizaciones trabajan es amplio y variado, cada uno presenta sus retos propios que incluyen cuestiones de seguridad y recursos. Pese a que no existe “una solución universal” para gestionar los casos de forma eficaz, se pueden establecer algunos principios básicos para fomentar el seguimiento correcto de los casos, facilitar una continua reflexión y valoración y priorizar las necesidades de la persona superviviente como parte central del caso.

La presente Nota Práctica recomienda algunas prácticas idóneas para la gestión de los casos dentro del contexto de la tortura y tratos inhumanos. Al respecto, se recalcan algunos principios claves en viñetas al principio de cada sección. A continuación, el texto explica detalladamente las actividades y los procesos que se pueden establecer con el tiempo a fin de reforzar el litigio estratégico. La Nota Práctica cubre los siguientes componentes básicos de la gestión eficaz de los casos:

- a) Representación competente y ética
- b) Consultas sobre casos
- c) Nuevos casos
- d) Gestión de la documentación
- e) Comunicación con la persona superviviente y gestión de la correspondencia
- f) Gestión y obtención de pruebas
- g) Registro de casos y agendas de litigios
- h) Clausura del caso

La Nota Práctica igualmente cubre los siguientes principios generales relativos a la seguridad digital para una gestión eficaz de los casos:

- a) Descripción y entendimiento de los riesgos
- b) Gestión y uso seguro de documentos reservados y sensibles
- c) Comunicación e intercambio seguro de información
- d) Cumplimiento

LOS COMPONENTES DE LA GESTIÓN EFICAZ DE CASOS

A. Representación competente y ética

- Las personas representantes de supervivientes de tortura, ya sean personal jurídico o no jurídico, no deben divulgar ninguna información relativa al caso de la persona superviviente, excepto en el caso en que esta haya dado su consentimiento o si se requiere para su representación.
- Se debe obtener el consentimiento de la persona superviviente para toda actividad que esté vinculada al litigio. Por ejemplo, no se debe obtener únicamente el consentimiento para la representación jurídica sino igualmente para las campañas de los medios de difusión o cabildeo relativas al caso. Si la persona superviviente decide no seguir adelante con el caso o quiere retirar la demanda, se deben respetar sus deseos.
- Las personas representantes deben asegurarse de que no se cause ningún daño ni un nuevo trauma a las personas supervivientes durante el proceso del litigio estratégico. Las personas supervivientes deberán tener acceso a apoyo continuo para cubrir sus necesidades psicológicas, médicas o sociales.
- A la hora de comenzar un nuevo caso las personas representantes deben planear, comentar y acordar la estrategia del caso junto con la persona superviviente y con toda organización coligante.

A lo largo del ciclo vital del caso las representantes deben ofrecer una representación competente y ética. La función del representante es asesorar a las personas supervivientes sobre sus derechos y obligaciones jurídicas así como acerca de los procesos jurídicos que sean pertinentes a los objetivos del litigio establecidos por la persona superviviente.

Los abogados y abogadas deben asistir a las personas supervivientes de manera adecuada y emprender acciones legales para proteger sus intereses. Los abogados y abogadas igualmente deben procurar defender los derechos humanos y las libertades fundamentales que han sido reconocidas por la leyes nacionales e internacionales al igual que actuar libremente y con diligencia según la ley, los estándares reconocidos y la ética de la profesión jurídica en su jurisdicción.

En muchas ocasiones, personas que no son abogados ni abogadas están implicadas en la representación de supervivientes. Las personas que no son abogados ni abogadas y las ONG pueden iniciar procesos en nombre de las personas supervivientes ante las Naciones Unidas por medio de los mecanismos de denuncias individuales y ante los órganos regionales de derechos humanos. En estos casos a menudo no existe un marco regulador externo específico que rija dichas acciones, lo cual puede ser relevante frente a posibles reclamaciones por negligencia, o desacuerdos sobre el alcance de la confidencialidad y el privilegio jurídico. Los elementos claves de una representación competente y ética incluyen mantener la confidencialidad, la obtención del consentimiento informado y los principios de “no ocasionar daño” ni re-victimizar.

Confidencialidad

Las personas representantes que trabajan con supervivientes de tortura y de otras violaciones graves a menudo tienen acceso a información muy sensible y en ocasiones reservada. Por ello, quienes representan a supervivientes precisan estar al tanto de sus deberes relativos a la confidencialidad a fin de que puedan tratar la información de manera adecuada y en cumplimiento con las leyes de protección de datos en sus jurisdicciones respectivas.

Pese a que las normas profesionales sobre la confidencialidad varían, generalmente los abogados y abogadas que representan a supervivientes no deben divulgar ninguna información relativa al caso de la persona superviviente. Adicionalmente, su capacidad para divulgar información relativa a la representación se limita a menudo a situaciones en las que la persona superviviente da su consentimiento para que se difunda o comparta la información o la ley requiere o permite la divulgación, o está

permitida implícitamente a fin de llevar a cabo la representación. Generalmente la información confidencial no incluye 1) el conocimiento o investigación jurídica del abogado o abogada ni 2) la información de conocimiento general o que es de dominio público.

La comunicación entre el abogado o abogada y la persona superviviente está por lo general supeditada al privilegio jurídico. El privilegio protege la comunicación (ya sea escrita u oral) de ser presentada a un tercero o a los tribunales. El privilegio jurídico cubre la comunicación entre los abogados y abogadas y sus clientes que se haya establecido a fin de obtener o proveer asesoría jurídica. El privilegio jurídico cubre la comunicación entre los abogados y abogadas y sus clientes relativa a todo litigio real, pendiente o previsto. El alcance de dicho privilegio varía según la jurisdicción y podrá en ocasiones extenderse a un equipo jurídico más amplio. En aquellos casos en que las personas supervivientes estén siendo representadas por personas que no son abogados o abogadas, es importante considerar que la comunicación seguramente no estará protegida por privilegio jurídico.

Es recomendable prestar especial atención al gestionar adecuadamente información reservada tal como los datos de contacto, direcciones y datos personales concernientes a la salud, vida u orientación sexual así como todo dato personal que revele cualquiera de lo siguiente: origen racial o étnico, opinión política, creencias religiosas o filosóficas, afiliaciones a sindicatos u otras afiliaciones, datos genéticos, datos biométricos (en el caso de que se empleen a efectos de identificación).

Las organizaciones deben asegurarse de que la información confidencial relativa al caso no se divulgue por error y que todas las personas de la organización, sin importar su función, cumplan con la confidencialidad y las obligaciones que conlleva la misma.

Se debe abordar toda posible violación de la confidencialidad de forma inmediata y es recomendable establecer un proceso estándar a seguir en caso de incumplimiento. Si se ha determinado que el incidente podría constituir una divulgación de la información confidencial, se deberán tomar medidas para:

- a) Valorar el riesgo que representa la divulgación para los derechos y libertades de las personas involucradas;
- b) Informar a las personas supervivientes del posible riesgo que supone la divulgación;
- c) Mitigar todo posible riesgo (por ejemplo, eliminando información de la página Web o del dominio público); y
- d) Evaluar si se precisa tomar alguna otra medida adicional a fin de cumplir con el interés de la persona superviviente y de la normativa de protección de datos.

Finalmente, las personas representantes deben mantener la información a salvo a fin de evitar todo posible acceso ilegal o violaciones de seguridad que puedan comprometer la seguridad de la persona superviviente y la integridad del proceso jurídico.

Consentimiento

Se debe obtener el consentimiento de la persona superviviente no solamente con respecto a la representación jurídica sino también en relación con un número más amplio de actividades que están a menudo vinculadas al litigio estratégico. Por ejemplo, la persona superviviente debe consentir que se haga pública su identidad, que se intercambie información sobre su caso con los medios de difusión a efectos del cabildeo y que se divulgue información a las financiadoras. El periodo prolongado que duran los casos de litigio estratégico requiere la obtención del consentimiento activo y continuo de las personas supervivientes a lo largo del proceso de litigio, lo que puede implicar la renovación y obtención del consentimiento en varios momentos o plazos pautados. *(Véase el Apartado C: Nuevos casos. Obtención del consentimiento pertinente para la representación y el cabildeo para mayor información sobre la obtención del consentimiento).*

No causar daño

Las personas representantes deben asegurarse de que no se le cause ningún daño a los/las supervivientes ni que reviven el trauma durante el proceso jurídico o la

búsqueda de justicia. Si la persona superviviente decide no seguir adelante con el caso o expresa su deseo de retirar la demanda, se deben respetar sus deseos.

Quienes trabajan con víctimas de tortura deben estar al tanto de los efectos del trauma y adoptar medidas para garantizar que toda interacción con la persona superviviente tiene en cuenta dichos efectos. Para mayor información sobre los aspectos psicológicos de la labor con adultos y menores víctimas de trauma en litigios estratégicos véase el *Módulo 13: Labor con los/las supervivientes de trauma*.

Asimismo, las personas representantes deben estar al tanto de los riesgos del trauma secundario que pueden sufrir miembros del personal que están regularmente expuestos a material o a historias traumáticas y/o gráficas. Se deberán tomar medidas para garantizar que el personal cuente con el apoyo profesional necesario a su disposición en caso de que lo requieran.

Enfoque integral

El enfoque integral del litigio estratégico coloca las necesidades de la persona superviviente en el centro de la acción legal y la estrategia de cabildeo, y requiere que las necesidades sean valoradas y cubiertas a lo largo del ciclo vital del caso. Las personas supervivientes deben tener acceso a un apoyo continuo a fin de cubrir sus necesidades psicológicas, médicas o sociales (para mayor información véase *Nota Práctica sobre el litigio estratégico integral contra la tortura*).

Para poder atender a estas necesidades se requiere que se tomen en cuenta y que se calcule su costo a lo largo del ciclo vital del caso, lo que a menudo precisa la colaboración con ONG que están especializadas en proveer dicho apoyo a las personas supervivientes de tortura y maltrato desde el comienzo del caso. Se deberá reflexionar con regularidad e incorporar en el proceso de gestión del caso la evaluación de las necesidades de la persona superviviente y las posibles recomendaciones de tratamiento especializado que sean necesarias.

Diseño de la estrategia del caso

El litigio estratégico integral implica una planificación detallada para así garantizar que el caso resulte en el acceso a la justicia para la persona superviviente y se

consiga el mayor impacto posible (véase *Nota Práctica sobre la valoración del litigio estratégico de la tortura*). A la hora de comenzar un nuevo caso los/las representantes deben planificar, debatir y acordar la estrategia del caso junto con la persona superviviente y con toda organización colitigante. Se puede emplear un formulario para considerar la estrategia global del caso, las leyes aplicables, la jurisdicción de preferencia para litigar el caso, el cabildeo requerido para reforzar el impacto del litigio, las necesidades de financiación, los riesgos y problemas de seguridad así como otras consideraciones. Se debe debatir y acordar la estrategia con la persona superviviente y con todo colitigante y/o abogado o abogada. Se puede encontrar un ejemplo de formulario en el Anexo A.

B. Consultas sobre casos nuevos

- Un registro central en el que se puedan introducir datos de las consultas relativas a los casos nuevos y hacer un seguimiento de los mismos es una herramienta útil organizativa. El desarrollo de un proceso a través del cual posibles casos nuevos son revisados y valorados puede ayudar a las organizaciones a determinar si el caso se ajusta adecuadamente a su mandato, competencia, capacidad de recursos y, lo más importante, a los objetivos de la persona superviviente.
- Si el caso no se ajusta adecuadamente al mandato de la organización o si se decide que entablar un proceso no es lo mejor para la persona superviviente, dicha información se debe comunicar adecuadamente al superviviente a la mayor brevedad. Cuando sea posible, se deberán hacer derivaciones a otras organizaciones que sean capaces de apoyar las necesidades de la persona superviviente.

La mayoría de las organizaciones reciben consultas sobre posibles casos a través de sus sitios Web, por teléfono, en persona o por medio de derivaciones hechas por personas aliadas y otras organizaciones. Dependiendo del número de consultas

recibidas, el manejo de las nuevas consultas puede ser una labor que consuma mucho tiempo y recursos. Lo anterior es una fase crucial en el proceso de litigio estratégico y fundamental para las personas supervivientes, ya que puede ser la primera vez que buscan ayuda o comparten su historia.

Las ONG pueden asignar a una persona de la organización para supervisar y hacer un seguimiento de las nuevas consultas. Un registro central en el que se puedan introducir datos de las consultas y hacer un seguimiento de las mismas puede ser una herramienta útil que permita a las organizaciones responder eficazmente. Igualmente puede asistir a la hora de controlar las tendencias en el tipo de consultas que se realizan en el tiempo, lo que puede aportar información útil a la organización y al movimiento contra la tortura en su totalidad.

En el momento en que se realice la primera consulta se puede obtener la siguiente información de la persona superviviente:

- a) Nombre, domicilio y datos de contacto;
- b) Cómo prefiere ser contactado(a) (por ejemplo, por teléfono o correo electrónico);
- c) Idiomas hablados y si requiere un intérprete; y
- d) Hechos alegados: descripción breve de la tortura, dónde y cuándo sucedió, por quién (nombre de las autoridades o personas) y qué ocurrió.

Una vez que se decida representar a una persona superviviente se podrá obtener más información que puede incluir lo siguiente:

- a) Datos de la persona tales como el sexo, fecha de nacimiento, nacionalidad, ubicación actual y condición de residencia;
- b) Breve descripción de toda acción que ya se haya emprendido para que se haga justicia, se rindan cuentas y se repare el daño causado en el Estado donde ocurrió la tortura, en su país de origen o en otro lugar;
- c) Breve descripción de todo recurso jurídico, compensación o indemnización que se haya agotado, si corresponde, en el Estado donde tuvo lugar la tortura;

- d) Breve descripción de todo informe médico o psicológico relativo a la tortura que se haya obtenido; y
- e) Breve descripción de otra documentación de la tortura que esté disponible (fotografías, declaraciones de testigos o lista de personas que estén dispuestas a declarar; enlaces de *YouTube* u otros vídeos de Internet; enlaces de informes redactados por ONG u otros organismos que hagan referencia al caso).

La forma en que se obtiene dicha información varía según la organización. Algunas de ellas podrán requerir a la persona superviviente que cumplimente un formulario en el sitio Web o que se obtenga la información en persona o por teléfono la primera vez que se pongan en contacto con el/la superviviente. Contar con un conocimiento completo del caso desde el principio puede asistir a los/las representantes y organizaciones a determinar rápidamente si pueden asistir a la persona superviviente.

Las organizaciones a menudo cuentan con recursos humanos y económicos limitados y, por consiguiente, no pondrán aceptar cada caso que se les exponga, incluso si cuentan con la competencia específica para ayudar a la persona. El desarrollo de un proceso a través del cual posibles casos nuevos son revisados y valorados puede ayudar a las organizaciones a determinar si el caso se ajusta adecuadamente a su mandato, estrategia, competencia, capacidad de recursos y, lo más importante, a los objetivos de la persona superviviente.

La adopción de una serie uniforme de criterios para valorar las consultas sobre casos nuevos puede ayudar a simplificar el proceso y garantizar que la selección de casos sea justa y de acuerdo con el mandato de la organización. El empleo de un formulario para guiar dicho proceso puede servir para facilitar la toma de decisiones. Se incluye un ejemplo de formulario en el Anexo B.

Si el caso no se ajusta adecuadamente al mandato de la organización o si se decide que entablar un proceso no es lo mejor para la persona superviviente, dicha información se debe comunicar adecuadamente al superviviente a la mayor brevedad. Dependiendo de la jurisdicción desde donde se opere, es posible que sea

necesario borrar toda la información relativa a la consulta en cumplimiento con las normas generales de protección de datos.

Si su organización no se puede hacer cargo del caso de la persona superviviente, podrá optar por derivarlo(a) a otra organización que pueda ayudarlo(a). Por ejemplo, se puede dirigir a las personas supervivientes a otra organización de derechos humanos, a un abogado o abogada, terapeuta o grupo de apoyo.

C. Nuevos casos

- Se debe realizar una valoración integral de las necesidades de las personas supervivientes tan pronto como la organización entre en contacto con los mismos/mismas.
- Se deben explicar claramente los procedimientos y obligaciones jurídicas de la organización representante así como lo que se espera de la persona superviviente. La claridad de la información desde el inicio del caso puede prevenir malentendidos o conflictos futuros entre representantes y supervivientes.

El proceso de admisión comienza una vez que se haya decidido representar a la persona superviviente, quien deberá recibir a través de dicho proceso toda la información necesaria que requiere y se deberán acordar el alcance y los parámetros de la representación.

Asignación del caso a un miembro de la plantilla

Es una buena práctica asignar a un único miembro de la plantilla un caso desde el principio. Esta persona estará encargada de supervisar el caso, hacer un seguimiento de los plazos relevantes y ser el punto de contacto para la persona superviviente. Pese a que es posible que muchas personas acaben estudiando el caso o estén involucradas en el mismo, la asignación le permite a la persona superviviente establecer una relación de confianza y acercamiento con su representante.

Valoración integral de las necesidades de la persona superviviente

Se debe llevar a cabo una valoración integral de las necesidades de la persona superviviente tan pronto como el/la representante entre en contacto con el mismo/la misma. Dicha valoración deberá considerar toda necesidad médica, social y de apoyo psicológico que la víctima pueda tener. No existe ningún “enfoque universal” para la realización de este tipo de valoraciones y su alcance puede depender de la capacidad con la que cuente la organización para responder a las necesidades del cliente.

Algunas organizaciones podrán optar por utilizar un cuestionario o formulario como guía para realizar la valoración. Dicho enfoque es particularmente útil cuando las valoraciones son llevadas a cabo por personas que no cuentan con una formación especializada sobre cómo afecta la tortura a las víctimas, ya que lo anterior podrá ayudar a garantizar que no se pasen por alto las necesidades de las personas supervivientes. Como alternativa, mantener una conversación informal y guiada por un profesional que esté al tanto de los impactos específicos que causa la tortura en las personas supervivientes a menudo lleva a un mejor resultado y puede resultar menos formal para la persona superviviente.

Se deberán registrar estas necesidades a fin de que puedan ser valoradas de nuevo a lo largo del ciclo vital del caso. El Anexo C incluye un ejemplo de formulario que se puede utilizar para registrar los resultados de la valoración de las necesidades de una persona superviviente. Lo ideal sería que la valoración integral se realice antes de que se decida definitivamente que se va a emprender una acción judicial con objeto de garantizar que el/la superviviente tome una decisión informada sobre si es lo mejor para él/ella hacerlo.

Las necesidades de las personas supervivientes pueden ser amplias y variadas, y a menudo las organizaciones o personas que se encargan del caso jurídico no están capacitadas para gestionar necesidades de apoyo psicosocial, por ejemplo. Por ello, el desarrollo de sistemas eficaces de derivación para garantizar el apoyo especializado que pueda cubrir esas necesidades es algo clave. Se deben hacer las derivaciones de manera puntual y directa cuando sea posible a fin de evitar situaciones en que las víctimas vayan de un proveedor de servicio a otro.

Las organizaciones y representantes pueden tener una lista actualizada de las organizaciones o personas que proveen apoyo especializado a supervivientes de tortura para facilitar la realización de derivaciones. Las organizaciones también podrían considerar poner esta información a disposición de las personas supervivientes de forma accesible para que se puedan autoderivar si optan por ello. Pese a que es fundamental que se valoren las necesidades de las personas supervivientes al principio de toda interacción con ellas, el enfoque integral del litigio estratégico requiere que se valoren las necesidades *continuamente* a lo largo del proceso de litigio. Las necesidades de los/las supervivientes a menudo no siguen siendo las mismas a lo largo del caso, particularmente cuando el caso dura varios años, y es obligación del representante responder a todo cambio y organizar el apoyo pertinente que sea preciso.

Cartas relativas a la atención al cliente

En todo proceso de admisión de caso, las bases sobre las que una organización decide trabajar el caso deben ser explicitadas y acordadas desde el principio. Se deben explicar claramente los procedimientos y obligaciones jurídicos de la organización así como lo que se espera de la persona superviviente. La claridad de la información desde el inicio de un litigio puede prevenir malentendidos o conflictos futuros entre representantes y supervivientes.

A las personas supervivientes les puede resultar útil contar con esta información por escrito para que puedan consultarla posteriormente. La “carta relativa a la atención al cliente” es una herramienta útil para presentar información clave a los/las supervivientes. Esta carta puede cubrir lo siguiente:

- Información sobre su organización;
- La forma en que los/las representantes van a gestionar el caso de la persona superviviente;
- Los datos de contacto de la persona representante encargada del caso, dónde se tituló y colegió y por qué autoridad está regulada su actividad como abogado/abogada (lo anterior puede que no sea pertinente si los/

las supervivientes son representados por personas que nos son abogados o abogadas);

- Información sobre los métodos preferidos de comunicación. Por ejemplo, si un/una superviviente ha manifestado que le preocupa la seguridad de los correos electrónicos, lo anterior puede incluir información para garantizar la seguridad de las comunicaciones a lo largo del caso;
- Un resumen de las instrucciones del/de la superviviente relativas al caso;
- Una lista de medidas que tiene que adoptar el/la superviviente (por ejemplo, enviar la documentación pertinente);
- Una lista de medidas que debe adoptar la persona representante;
- Los próximos pasos que han sido acordados entre representantes y supervivientes;
- Toda cláusula de confidencialidad y su alcance;
- La forma en que se van a conservar los datos, la información y los documentos;
- Los plazos o línea de tiempo;
- La publicidad; y
- Cualquier proceso para registrar quejas.

Véase el Anexo D para obtener un modelo de carta relativa a la atención al cliente que se puede adaptar según los contextos y casos.

La carta deberá igualmente proveer a las personas supervivientes información detallada sobre los servicios que ofrecen los representantes y los posibles costes. Pese a que la mayoría del trabajo relativo al litigio estratégico se hace de forma gratuita, es importante conversar sobre todo coste que pueda surgir durante el proceso de litigio con el cliente (por ejemplo, los desplazamientos para asistir a las audiencias, la presentación de pruebas, etc.) y si se van a cubrir dichos costes y cómo. Otros asuntos que las organizaciones podrían incluir, dependiendo de si es importante en su jurisdicción y para sus necesidades, son los detalles de cualquier póliza de seguro profesional relativa al litigio, confidencialidad y protección de datos. Toda información se debe presentar de forma fácil de digerir para la persona superviviente y en un idioma que pueda entender.

Obtención del consentimiento pertinente para la representación y el cabildeo

Cuando los/las representantes trabajan en un caso en una organización es importante obtener el consentimiento de la persona superviviente para que la organización actúe en su nombre. Lo anterior permite a la organización continuar con la representación de la persona superviviente incluso si el miembro de la plantilla al que se le ha asignado el caso deja la organización. A menudo se le pedirá a los/las supervivientes que firmen un “Formulario de autorización para actuar” o poder legal, que dará permiso a una o a varias personas abogadas o a otros/otras representantes de la organización a actuar en nombre de las personas supervivientes y describirá el alcance de la representación jurídica. Este poder igualmente puede dar permiso a las personas abogadas o a su organización para proveer información sobre el caso a los financiadores y a otras personas. Se puede encontrar un ejemplo del formulario de consentimiento o poder en el Anexo E.

Pese a que se requiere el consentimiento de las personas supervivientes en la mayoría de los casos para emprender una acción judicial, existen excepciones a esta norma. En algunos casos la victimización de los/las supervivientes puede ser continua. Por ejemplo, el/la superviviente puede estar aún detenido en régimen de incomunicación sin poder tener acceso a un abogado o abogada; se podrá requerir emprender una acción judicial con respecto a un grupo no identificado de víctimas que corren un peligro inminente de ser torturadas (por ejemplo, un grupo de migrantes); o la situación especial de vulnerabilidad del/de la superviviente no le permite a los/las representantes obtener el consentimiento (por ejemplo, la víctima se encuentra en una institución psiquiátrica). En estos casos la obtención del consentimiento puede ser difícil y normalmente no es requerida por los órganos y tribunales regionales e internacionales de derechos humanos.

El trabajo que se realiza más allá del litigio igualmente puede requerir formularios de consentimiento por separado. Por ejemplo, si una organización está lanzando una campaña en los medios de difusión acerca del caso, podría ser bueno utilizar un formulario de consentimiento para la labor de comunicación. También es posible que a menudo las personas representantes necesiten tener acceso a

la documentación relativa al caso que está en posesión de terceros, tales como una organización asociada u otro abogado o abogada. En estos casos los/las representantes igualmente podrían pedir a las personas supervivientes que firmen un formulario específico a fin de autorizar que la organización solicite la documentación a terceros.

A menudo el litigio estratégico abarca jurisdicciones y organizaciones distintas y, por consiguiente, las organizaciones pueden necesitar la asistencia de personas abogadas, organizaciones o despachos de abogados y abogadas de servicio gratuito locales que representen a los/las supervivientes directamente en una jurisdicción nacional o internacional en particular. Este podría ser el caso, por ejemplo, si la organización depende de un abogado o abogada nacional para ayudar a la persona superviviente a agotar los recursos jurídicos internos en su jurisdicción. En dichos casos se aconseja que la organización representante y el abogado o abogada local que representen al cliente en la jurisdicción nacional firmen un “Acuerdo de colaboración” en el que manifiesten las responsabilidades y el alcance de la representación de terceros así como toda cuestión relativa a los honorarios de abogados y abogadas, y a las costas, metas y otros puntos que sean pertinentes a la representación.

Recabo y registro de documentación

Toda documentación sobre el caso debe ser archivada cuidadosamente al principio del mismo. El registro del resumen de un documento, su ubicación y su importancia para el caso va a ayudar a identificar posibles lagunas en las pruebas y a servir para evitar toda duda sobre la procedencia y la relevancia de un documento más adelante. Se puede repetir este proceso posteriormente a la hora de reunir y obtener más pruebas. Se puede encontrar un modelo simple en el Anexo F. Se deben guardar todos los documentos de forma electrónica y se debe conservar una copia impresa de todo documento original (*véase el Apartado D: Gestión de la documentación*).

D. Gestión de la documentación

- Las personas representantes que trabajan en casos de tortura deben establecer un sistema eficaz de gestión de la documentación. Es recomendable tener una estructura de gestión de expedientes que sea uniforme en toda la organización a fin de permitir a los empleados actuales y futuros que puedan navegar los expedientes y localizarlos con facilidad.
- Algunas organizaciones podrían utilizar herramientas de gestión de casos por Internet o de almacenamiento basado en la nube para ayudar con la gestión de la documentación. Es preciso que cuando se seleccionen estas herramientas se garantice que cumplen con los requisitos de seguridad necesarios.

Las personas representantes deben representar a los/las supervivientes de tortura de forma competente, asegurándose de cumplir con los plazos y poner el cuidado debido con la documentación. Las mismas obligaciones éticas son aplicables a las ONG que representan a supervivientes, lo que precisa que los/las representantes mantengan un sistema eficaz para la gestión de la documentación. Más allá de los recursos financieros con los que cuente la organización para la gestión de casos, siempre se pueden adoptar medidas simples para la gestión de la documentación a fin de facilitar una mejor organización.

Empleo de la tecnología

Algunas personas representantes podrían utilizar herramientas de gestión de casos por Internet o de almacenamiento basado en la nube para ayudar con la gestión de la documentación y el almacenamiento. Hay que asegurarse de que estas herramientas cumplan con los requisitos de seguridad necesarios a la hora de seleccionarlas.

Sistemas de archivo en papel

Pese a que muchas personas representantes han pasado a utilizar el Internet, otras continúan trabajando total o parcialmente sobre papel, lo que les puede hacer más vulnerables a los registros y a la incautación de documentos confidenciales por parte

de las autoridades. Si fuese posible, es importante asegurarse de que las personas representantes cuenten con una copia electrónica de todos los documentos para que no se pierdan los expedientes en caso de una posible confiscación de documentos por redadas, incautaciones o cualquier otro posible ataque o daño.

Creación de carpetas y subcarpetas para cada caso

Conviene tener una estructura de gestión de expedientes que sea uniforme en toda la organización a fin de permitir a empleados actuales y futuros navegar los expedientes y localizarlos con facilidad. Pese a que los casos se pueden alargar varios años, los sistemas de organización de expedientes permiten que los casos se pasen de un miembro de la plantilla a otro. Los expedientes se pueden organizar por tipo de documento, por etapa del proceso o por otro sistema diferente siempre que sea uniforme y eficaz. Por ejemplo, las carpetas de los casos podrían contener las siguientes subcarpetas:

- **Administración** (que contenga contratos, acuerdos de representación jurídica, poderes notariales, formularios de atención al cliente, etc.);
- **Antecedentes** (que contengan información de antecedentes sobre procedimientos internos, documentos de investigación, informes de los medios de difusión, otros documentos de las ONG, informes del país);
- **Pruebas** (que contengan todas las pruebas documentales y otras de apoyo que hayan sido, o vayan a ser, presentadas en el caso, que incluye la correspondencia que se utiliza para probar que se han agotado los recursos internos u otros aspectos del caso y las pruebas enumeradas que se deben presentar en una subcarpeta);
- **Correspondencia** (que contenga correspondencia del litigio e incluya la correspondencia externa que se haya realizado por correo, fax y correo electrónico y que se haya enviado a los tribunales, Estados y autoridades nacionales, socios, terceros y otros. Lo anterior igualmente incluye la correspondencia interna pertinente [correo electrónico]). Toda correspondencia que se utilice igualmente como prueba deberá ser copiada en la carpeta de pruebas);

- **Escritos** (que contenga los documentos jurídicos principales que se deban presentar en el caso así como los alegatos en respuesta. Igualmente puede incluir los resúmenes de los argumentos y los borradores. Si se ha presentado una demanda en varias jurisdicciones [nacional, regional, etc.], se pueden crear subcarpetas para cada proceso [por ejemplo, Kenia, Comisión Africana sobre los Derechos Humanos y de los Pueblos (ACHPR, por sus siglas en inglés]);
- **Decisiones** (que contengan toda resolución dictada respecto al caso, que incluya medidas preventivas, medidas provisionales, resoluciones y sentencias finales y de implementación); y
- **Implementación** (que contenga toda propuesta, resolución, correspondencia y otras cuestiones relativas a la ejecución de las resoluciones dictadas respecto al caso).

Denominación de documentos

Las organizaciones podrán acordar maneras de denominar ciertos documentos a la hora de guardar los archivos electrónicamente a fin de permitir que los expedientes sean ubicados con más facilidad por los/las representantes que trabajan el caso, lo que puede incluir elementos tales como:

- **La fecha.** Normalmente la fecha en la que se creó el documento.
- **Nombre del caso.** Emplear el apellido del cliente/demandante o una ONG.
- **Título breve.** Descripción sucinta y específica que identifica el documento.
- **Autor.** Resulta muy útil saber quién ha redactado el documento. Si el documento ha sido redactado por un miembro de la plantilla/representante encargado del caso, se pueden utilizar las iniciales de esa persona. Si el documento ha sido redactado por un tribunal o Estado, se pueden utilizar las siglas o denominación breve del tribunal u organismo de las Naciones Unidas.

- **Borradores múltiples.** En caso de que se redacten varios borradores de un documento, resulta útil guardar el documento con la fecha más tardía. De esa manera, si existen borradores múltiples, es muy fácil encontrar el último borrador si se busca la fecha más tardía. Se recomienda no utilizar “BORRADOR FINAL”, “VERSIÓN C”, “MI ÚLTIMA VERSIÓN”, “UTILIZAR ESTE”.

Mantener ejemplares de documentos que han sido presentados en los tribunales u organismos judiciales

Es una buena práctica conservar versiones en Word, versiones en PDF con firmas y una versión pública (que contenga información redactada por ser confidencial de documentos que se hayan presentando en los tribunales u organismos judiciales, si fuese necesario).

Traducciones

En caso de que haya dos versiones del mismo documento en idiomas diferentes, resulta útil indicar el idioma como sufijo empleando exactamente el mismo título. De esta manera aparecerán los dos documentos electrónicos uno al lado del otro en la carpeta.

Revisión frecuente de la documentación

Los/las representantes deberán revisar la documentación contenida en el expediente del caso con regularidad para garantizar que se ha guardado toda la documentación correctamente y que no se ha omitido nada en el expediente del caso. Se puede utilizar una tabla para hacer un seguimiento de los documentos importantes. Se puede encontrar un ejemplo en el Anexo F.

E. Comunicación con supervivientes y gestión de la correspondencia

- Se debe realizar toda comunicación de forma segura y sin riesgos.
- Se debe mantener el contacto con la persona superviviente a lo largo del caso, incluso durante periodos de inactividad.
- Las personas representantes deben mantener un registro de toda comunicación con el/la superviviente, en particular si se le ha asesorado o si el cliente ha instruido al representante, o se ha conversado y acordado la estrategia con personas aliadas u otros abogados o abogadas.

Se debe realizar toda comunicación con la persona superviviente de forma segura y sin riesgos. Si existe algún riesgo particular para la seguridad, tanto los medios como el almacenamiento de la comunicación deben ser adaptados (véase *Seguridad digital para la gestión eficaz del caso*). Es posible que en algunos casos las personas representantes no tengan contacto directo con los/las supervivientes y la comunicación se realice a través de las organizaciones co-peticionarias. En estos casos las personas representantes se deben asegurar de que los co-peticionarios mantengan el contacto con regularidad.

Durante la tramitación de un caso hay periodos largos de tiempo (a veces muchos años) en los que el caso permanece inactivo o latente. Durante estos periodos conviene asegurarse de que se mantiene el contacto con la persona superviviente. Lo anterior puede evitar situaciones en las que el caso se activa de nuevo con poca antelación pero se ha perdido el contacto con el cliente. Mantener el contacto con regularidad igualmente garantiza que el consentimiento activo para participar en el caso se actualice y mantenga con frecuencia.

Contacto en persona o por teléfono

La comunicación con la persona superviviente a lo largo del caso se puede mantener de muchas formas y variar en frecuencia. Ya se hable en persona, por teléfono o por correo electrónico, se debe mantener un registro de estas comunicaciones

(en particular si se ha asesorado o recibido alguna instrucción, o se ha hablado de la estrategia con personas aliadas u otros abogados o abogadas). Estos registros pueden ser muy útiles para aclarar y resolver dudas en el futuro.

Para el contacto que tiene lugar en persona o por teléfono se pueden tomar notas/ minutas de las reuniones para resumir brevemente la conversación y toda medida que se haya acordado. El desarrollo de un modelo uniforme de minutas en la organización puede resultar útil para facilitar dicho proceso.

Correspondencia por correo electrónico

El registro y seguimiento del contacto por correo electrónico puede presentar retos, en particular cuando varias personas están trabajando en el caso. Algunos de estos retos han sido superados por medio de sistemas basados en la nube que permiten el archivo automático de correos electrónicos en la carpeta del caso. No obstante, incluso cuando no hay un sistema informatizado se debe copiar toda la comunicación mantenida por correo electrónico en el expediente del caso para mantener un registro preciso.

Correspondencia por correo

En aquellos casos en los que la correspondencia se hace por correo todas las cartas que se reciban en papel deben ser escaneadas y guardadas en el expediente electrónico del caso. Conservar una copia escaneada es a menudo suficiente y se podrá destruir la carta original, a menos que se trate de un documento original que no se puede reproducir, como en el caso de una declaración jurada certificada por un notario o un documento que ostente el sello del tribunal. Estos documentos se pueden conservar en el expediente en papel del caso.

Correspondencia con juzgados y tribunales

El contacto o escrito más sustantivo que se mantenga con los organismos internacionales, regionales o de las Naciones Unidas debe ser incluido en una carta oficial que se debe enviar por correo electrónico (adjuntar como PDF con una breve descripción en el cuerpo del correo electrónico). Se deben enviar los documentos de acuerdo con las normas de procedimiento del tribunal u órgano de derechos

humanos pertinente. Por ejemplo, la correspondencia que se mantenga con el Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) requiere un código de barras, que el tribunal provee cuando se registra el caso y que se debe colocar en la esquina derecha de la primera página de todas las comunicaciones. No obstante, una vez que se “comunique” el caso al Estado pertinente, toda comunicación deberá ser enviada a través del portal electrónico de dicho tribunal. La Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) igualmente tramita los casos por medio de un portal de casos. Tanto la CIDH como la Corte Interamericana de Derechos Humanos aceptan documentos electrónicos siempre que estos contengan una firma electrónica.

Otros tribunales y órganos aún requieren la copia electrónica por correo electrónico que vaya acompañada de una copia en papel del documento que se haya enviado por correo regular. Pese a que era así con la Comisión Africana sobre los Derechos Humanos y de los Pueblos (ACHPR, por sus siglas en inglés), la Comisión ahora acepta documentos en versión electrónica únicamente (enviados por correo electrónico). Se deben revisar las instrucciones prácticas pertinentes del tribunal sobre el formato específico para enviar correspondencia y alegatos escritos.

Cuando se vaya a enviar un documento al tribunal o la persona superviviente, se debe conservar una prueba de que el documento ha sido enviado. Por ejemplo, conservar una copia del correo electrónico en el expediente electrónico del caso o si se envía un documento por correo regular, se puede solicitar un certificado de envío a la oficina de correos. Si se envían los documentos por fax, se puede adjuntar el informe de envío al documento en el expediente pertinente y guardarlo en la carpeta electrónica del caso.

F. Gestión y obtención de pruebas

- Cuando se entreviste a la víctima o se tome declaración a los testigos, las personas representantes deben tener en cuenta que se le está pidiendo a las personas supervivientes que vuelvan a relatar sucesos que son muy traumáticos y los entrevistadores tienen que tomar las precauciones necesarias para evitar que los supervivientes revivan el trauma.
- Es fundamental que se consideren las cuestiones logísticas asociadas a la obtención de base probatoria y a la toma de declaraciones de testigos al principio del proceso del caso, incluyendo la preparación de un presupuesto para cubrir los costos de consultorías y personas expertas, así como para establecer procesos de intercambio seguro de información entre las personas involucradas en el litigio.
- Se deben nombrar todas las pruebas adecuadamente y archivar en una ubicación o carpeta pre-determinada.
- En algunos contextos la obtención o almacenamiento de pruebas puede representar riesgos de seguridad para las personas supervivientes y para quienes las están obteniendo y almacenando. En estos casos los riesgos de seguridad deben ser valorados y abordados, y se deben adoptar medidas para reducirlos cuando sea posible.

Las fuentes probatorias en un caso de tortura podrán incluir declaraciones de la víctima, declaraciones de los testigos, informes periciales, pruebas físicas y forenses, informes de las NU y de las ONG que documenten patrones de violencia, así como diversos medios de difusión, incluidos los periódicos y las fuentes secundarias. Lo que se precisa dependerá del tipo de procedimiento y carga de la prueba requerida (véase *Nota práctica sobre el litigio estratégico integral contra la tortura*). A menudo la obtención de pruebas implica una serie de alianzas, tales como con abogados y abogadas internacionales y nacionales u ONG internacionales o nacionales.

Cuando se documenten casos de tortura y maltrato se debe tener en cuenta el *Protocolo de Estambul* y el *Protocolo Internacional de Documentación e Investigación de la Violencia Sexual en Situaciones de Conflicto* (Protocolo del Ministerio Británico de Asuntos Exteriores y de la Commonwealth) (véase *Nota Práctica sobre los informes médico jurídicos del Protocolo de Estambul* y *Módulo 15: Pruebas de la tortura*).

Cuando se entreviste a la víctima o se tome declaración a los testigos, las personas representantes deben tener en cuenta que se le está pidiendo a los/las supervivientes que vuelvan a relatar sucesos que son muy traumáticos y las personas entrevistadoras tienen que tomar las precauciones necesarias para evitar que los/las supervivientes revivan el trauma. Cuando se realicen entrevistas de debe tener en cuenta lo siguiente:

- a) **Preparación.** ¿Cuál es el propósito de la entrevista? ¿Qué información se espera obtener? Normalmente el primer objetivo de una entrevista es obtener pruebas para demostrar que la persona fue torturada, probar los elementos jurídicos de la tortura y que se pruebe la responsabilidad del supuesto autor del delito. Se debe considerar la necesidad de consistencia y nivel de detalle en la información. Las necesidades de la persona superviviente deben ser una consideración principal.
- b) **Logística.** Las personas que son entrevistadas se deben sentir cómodas y a salvo. Los/las representantes deben garantizar lo siguiente: un lugar seguro, un método de toma de notas, comida, bebidas, la oportunidad de hacer pausas, etc. Se le debe dar igualmente a las personas supervivientes la opción de elegir el sexo del entrevistador(a), lo que es especialmente importante en casos relativos a violencia sexual y de género en los que se debe solicitar asesoramiento especializado.
- c) **Idioma.** Si la persona entrevistada no habla o entiende el mismo idioma que el de la persona representante, va a necesitar un intérprete, lo que precisa que se planee y se presupueste con antelación.

- d) **Confidencialidad.** Las personas representantes tienen la obligación de explicar a la persona entrevistada las cuestiones de alcance de confidencialidad, la forma en que se va a utilizar la declaración y cómo va a ser protegida la información, de ser el caso.
- e) **Ubicación.** Se debe considerar la sala, su distribución y las personas presentes. ¿Se va a sentir la persona entrevistada a salvo y a gusto?
- f) **Grabación y almacenamiento.** Si las personas representantes deciden grabar la entrevista, se debe obtener primeramente el consentimiento de la persona entrevistada. Los/las representantes deben asegurarse de que cuentan con los medios para almacenar los datos de forma segura y deben explicar estos protocolos a la persona entrevistada.
- g) **Medidas especiales.** Ciertas personas supervivientes podrían precisar apoyo especializado a la hora de realizarse la entrevista. Por ejemplo, los/las supervivientes de violencia sexual y de género o los/las supervivientes menores de edad. En estos casos las personas entrevistadoras necesitan contar con la capacitación y habilidades requeridas para realizar la entrevista. Para mayor información véase *Nota Práctica sobre la labor con víctimas de tortura menores de edad* y el *Módulo 4: La violencia sexual y de género como forma de tortura*.
- h) **Otras consideraciones.** Las personas representantes deben pensar sobre otras cuestiones que puedan ser importantes a la hora de entrevistar supervivientes o testigos de la tortura: ¿cómo va a afectar el trauma a la persona entrevistada? ¿Debería estar presente una persona que presta apoyo médico o psicológico? ¿La persona teme que haya represalias si habla con el/la representante? ¿Cómo se puede garantizar la seguridad de la persona? ¿Qué precauciones se deben tomar para reducir el temor a las represalias? Si la víctima tuviese hijos menores, ¿se puede proveer cuidado infantil durante la entrevista?

Se deben nombrar todas las pruebas adecuadamente y archivar en la carpeta del caso. Si las pruebas están en un idioma diferente al idioma en que se está redactando el escrito, es posible que se precise traducir el documento.

En algunos contextos la obtención o almacenamiento de pruebas puede representar riesgos de seguridad para las personas supervivientes y para quienes las están obteniendo y almacenado. En estos casos los riesgos de seguridad deben ser valorados y abordados, y se deben adoptar medidas para mitigarlos cuando sea posible.

G. Registro de casos y agendas de litigios

- Se recomienda utilizar un registro de casos para hacer un seguimiento de los avances importantes que se producen en los mismos.
- Se deben adoptar herramientas para garantizar que se cumplen los plazos jurídicos del caso.

Además de guardar documentos y registrar la comunicación, se puede hacer un seguimiento de los avances importantes que se produzcan en el caso por medio de un registro de casos. Se debe actualizar el registro con regularidad y puede incluir información de la persona representante en particular que esté trabajando en el caso, la información de contacto de los/las supervivientes, la información de antecedentes sobre el caso, las violaciones/delitos, las propuestas hechas, las acciones emprendidas y las próximas medidas planeadas. Se pueden utilizar herramientas en línea para ayudar con lo anterior; algo tan simple como un documento en Word que se actualice con regularidad puede cumplir con el objetivo. Mantener un registro de casos detallado y actualizado regularmente, puede garantizar minimizar el efecto de rotación de plantilla durante el largo periodo de tiempo que puede durar un caso y permitirá que se gestione un mayor número de casos con más facilidad.

El registro y cumplimiento de los plazos es fundamental en el litigio de derechos humanos, ya que el incumplimiento de los plazos podría privar a la persona superviviente de su única oportunidad para que se haga justicia, se conozca la verdad y se repare el daño. Pese a que la persona a la que se le ha asignado el caso se debe encargar primordialmente de registrar y cumplir los plazos, resulta útil registrar los plazos de todos los casos en una agenda compartida para que las personas representantes de una misma organización cuenten con una idea general clara de la cantidad de trabajo y puedan planificar en consecuencia.

H. Clausura del caso

- Al final del caso se recomienda devolver los documentos a la persona superviviente o deshacerse de ellos adecuadamente en cumplimiento con las normas sobre regulación y protección de datos.

Es posible que sea necesario el cierre del expediente de un caso una vez que las personas representantes estén satisfechas de que se han concluido todas las cuestiones relativas al caso y tras consultarlo con el/la superviviente. En ese caso se debe cerrar el caso de una forma que garantice que todos los datos y documentos referentes al mismo son tratados de acuerdo con las obligaciones jurídicas y éticas, y en cumplimiento con toda norma aplicable que regule el tratamiento de datos en la jurisdicción específica.

La clausura de un caso, incluso cuando sea necesaria, puede afectar a la persona superviviente, particularmente en casos en los que no se satisfacen las expectativas del/de la superviviente relativas al resultado del litigio. La comunicación clara y abierta es vital en este sentido así como garantizar que las personas supervivientes siguen teniendo acceso a apoyo psicosocial tras el litigio, si se requiere.

Cuándo se debe cerrar un caso

Las ONG representan por regla general a las personas supervivientes hasta que todos los asuntos relativos al caso hayan concluido de forma satisfactoria. No

obstante, la cuestión de si se debe cerrar el caso puede que no sea tan clara en todas las ocasiones.

En algunas situaciones las personas representantes podrían haber acordado únicamente completar parte del proceso de litigio, mientras que en otras ocasiones es posible que el caso haya alcanzado un punto muerto y no sea lo mejor para la persona superviviente y para los/las representantes continuar con el mismo. Cuando no es posible garantizar que se pueda lograr la implementación de la resolución dictada en favor de la persona superviviente en su totalidad, mantener los casos activos puede generar expectativas en las personas supervivientes de que se puedan tomar más medidas cuando en realidad es sumamente improbable que se tomen.

Por consiguiente, las organizaciones podrían desear cerrar el caso en situaciones en las que la fase de cumplimiento no sea plenamente satisfactoria si se cumplen una serie de requisitos. A la hora de considerar si se debe cerrar un caso de este tipo se debe hablar detenidamente con la persona superviviente para revisar las opciones y ver si los criterios que se deben tomar en consideración reflejan aquellos que se han empleado al principio del caso y permiten que se considere detenidamente si se puede y debe hacer uso de los recursos limitados para continuar con la labor de implementación. Se puede encontrar un formulario en el Anexo G que contiene los criterios que se podrían considerar cuando se cierre un caso.

Clausura de un caso

Una vez que se decida cerrar un caso se puede enviar una carta a la persona superviviente en la que se le expliquen los arreglos para el almacenamiento y/o manejo de su expediente. Se deben conservar los expedientes electrónicos. Se pueden destruir las copias en papel si existen copias electrónicas, siempre que se conserven los documentos originales. El periodo de tiempo en el que se deben almacenar los documentos podrá variar según la jurisdicción. En algunos casos las personas representantes podrán querer retener los documentos del caso indefinidamente para tener un registro histórico de las violaciones de los derechos humanos.

Asimismo, ciertos documentos originales podrían ser valiosos para los clientes y difíciles de reponer; por ejemplo, el historial médico, las escrituras, los certificados de nacimiento, fallecimiento o matrimonio. Una vez que finalice el caso conviene devolver estos documentos al cliente cuando sea posible junto con un registro de devolución (por ejemplo, un justificante de correo certificado o un recibo firmado). En aquellos casos en los que no se puedan devolver, se deben retener. A menudo resulta útil utilizar un formulario para garantizar que se está empleando un enfoque consistente para cerrar el caso. Se incluye un modelo de formulario en el Anexo H. Nunca se debe destruir automáticamente ninguna parte del expediente, incluso cuando se llegue al momento en que la destrucción ha sido acordada. Por el contrario, el expediente debe ser revisado por alguien que aprecie la importancia de la tarea, ya que no se trata de una simple tarea administrativa y se debe considerar cada expediente por separado. Se puede conservar un registro de almacenamiento/destrucción del expediente que observe lo siguiente: los expedientes almacenados, los datos de la destrucción provisional, la fecha de destrucción de cualquier parte del expediente, el nombre de la persona que ha autorizado la destrucción y los motivos de la destrucción.

La mayoría de los documentos contenidos en un expediente pertenecen al superviviente y, estrictamente, no se deberían destruir sin su consentimiento. En realidad es a menudo imposible obtener el consentimiento en el momento en que se está considerando destruir el expediente (o parte del mismo). Por consiguiente, lo anterior se debe abordar en las cartas referentes a la atención al cliente y/o en las cartas relativas a la clausura de expedientes.

En situaciones en las que no se cuenta con el consentimiento de la persona superviviente para destruir el expediente (por ejemplo, en casos que finalizaron muchos años atrás), se deberá encontrar un equilibrio entre el coste continuo que genera el almacenamiento de expedientes y el riesgo que conlleva destruirlo (por ejemplo, la persona podría querer que se le devuelva el expediente o hacer una reclamación o presentar una queja al respecto). En estos casos se debe intentar contactar con la persona superviviente para brindarle la oportunidad de que

se le envíen los documentos o pedirle permiso para destruirlos. Si no se recibe ninguna respuesta, se debe realizar una valoración de riesgos y se deberá decidir, basándose en los resultados, si se debe retener el expediente por más tiempo o destruirlo (o parte del mismo) de forma segura. Dicha valoración deberá tener en cuenta lo siguiente:

- ¿Cuentan las personas representantes con el permiso para destruir los documentos (en una carta relativa a la atención al cliente o en una carta referente a la clausura del expediente o en otro lugar)?
- ¿Hay alguna copia original en papel de los documentos en el expediente? En caso de respuesta afirmativa, por regla general se deben retener.
- ¿Hay algo en el expediente que sugiera que se vaya a hacer una reclamación/ presentar una queja?
- ¿Se ha vencido el periodo de prescripción en la jurisdicción de la persona representante en relación al asesoramiento dado en el asunto?
- ¿Hay periodos de prescripción de mayor duración que podrían aplicar a algún aspecto del caso del cliente/de la cliente (por ejemplo, procesos de familia, cuestiones de asociación, litigios relativos a la propiedad)?
- ¿Se trató de un caso complejo?
- ¿La persona superviviente era vulnerable? ¿Resultó la comunicación con el cliente/la cliente desafiante?
- ¿Es posible que la persona superviviente contrate al mismo representante de nuevo?
- ¿Precisan los/las representantes contactar con sus aseguradoras para obtener asesoramiento antes de destruir el expediente?

En este caso los documentos se deben retener por lo general por los motivos expuestos con anterioridad. Las obligaciones de acuerdo con las leyes de protección de datos varían según la jurisdicción, pero puede requerir que las personas representantes no retengan los datos ni documentos por más tiempo del necesario.

SEGURIDAD DIGITAL PARA LA GESTIÓN EFICAZ DE CASOS

Muchos sistemas de gestión de casos de las ONG combinan el uso del archivo basado en papel y el electrónico así como sistemas de comunicación. Existen riesgos asociados a cada uno de ellos y, por tanto, las medidas que se adoptan para proteger los expedientes y reducir los riesgos son diferentes. Pese a que el énfasis de la presente Nota Práctica es la seguridad digital, el material relativo a la protección física del personal, los locales de oficinas y los documentos se puede encontrar en el apartado titulado “Lectura Adicional”.

Las personas son los cimientos de la seguridad digital. La seguridad es el esfuerzo de equipo y responsabilidad común. Cuando se trata de la gestión de un caso, las ONG deben formar y fomentar que todo el personal se capacite sobre la seguridad de datos. El establecimiento de procesos eficaces de seguridad digital puede llevar tiempo y requerir recursos así que resultará útil enfocarlo de forma progresiva.

A. Principios generales de la seguridad digital

- **Prevención.** Para evitar todo posible acceso ilegal o violación de la seguridad que pueda comprometer la seguridad y los derechos de las personas supervivientes, las ONG podrán optar por diseñar y poner en marcha un plan de prevención de filtración de datos a fin de mantener la información confidencial a salvo. Se puede realizar una simple valoración de riesgos para identificar las posibles deficiencias.
- **Protección.** Cuando se utilicen herramientas en línea, las ONG se deben asegurar de que dichas herramientas sean aportadas y respaldadas por proveedores de confianza, y configuradas para reducir la posibilidad de que se viole la seguridad y sean administradas de una forma segura y responsable.

- **Respuesta.** Cuando se haya producido una filtración de datos, las ONG deben valorar el tipo de datos que se han visto comprometidos por la filtración, la persona o número de personas que han sido afectadas y el posible daño que se les haya causado a consecuencia de la filtración y a continuación poner en marcha un plan de recuperación para reparar cualquier perjuicio.

El objetivo de dichos principios es proveer orientación estratégica sobre la forma en que las ONG pueden proteger sus sistemas y los datos de las amenazas digitales y salvaguardar los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas supervivientes, en particular sus derechos a la privacidad.

Prevención

En comparación con las amenazas vividas en el mundo físico, las amenazas digitales pueden resultar más difíciles de detectar, lo que significa que la identificación, entendimiento y prevención de los riesgos de seguridad digital son fundamentales para una buena gestión del caso.

Para evitar todo posible acceso ilegal o violación de la seguridad que pueda comprometer la seguridad y los derechos de las personas supervivientes, se aconseja a las ONG que diseñen y pongan en marcha un plan de prevención de filtración de datos a fin de mantener la información confidencial a salvo. Dicho plan de prevención deberá incluir la forma en que se van a proteger los datos, lo que se debe hacer en caso de que se produzca una filtración y la manera de mitigar el efecto que pueda tener sobre la privacidad y seguridad de las personas supervivientes.

La formación es una parte fundamental de todo plan de prevención. Las ONG deberán formar a su personal, especialmente a quienes trabajen en litigio para que estén al tanto de las amenazas digitales y de lo que no deben hacer o evitar cuando trabajen un caso.

Protección

Algunas ONG podrán utilizar herramientas en línea de gestión de casos o de almacenamiento basado en la nube para ayudarles a gestionar y almacenar documentos. Cuando elijan estas herramientas deben valorar si cumplen con los estándares de seguridad necesarios para la clase de labor que están realizando. Las ONG se deberán asegurar de que dichas herramientas son aportadas y respaldadas por proveedores de confianza, están configuradas para reducir la posibilidad de que se viole la seguridad y sean administradas de una forma segura y responsable, y de que se pueden identificar las vulnerabilidades de seguridad inmediatamente.

Respuesta

Cuando se produzca un incidente de seguridad, las ONG deberán responder rápidamente para determinar si se ha producido una filtración de datos personales y, en su caso, tomar medidas inmediatamente para remediarlo. Una vez a que las personas representantes estén al tanto de la filtración de datos, deberán valorar el tipo de datos que se han visto comprometidos por la filtración, la persona o números de personas que han sido afectadas y el posible daño que se les haya causado a consecuencia de la filtración, y poner en marcha un plan de recuperación para reparar cualquier perjuicio.

La filtración de datos puede comprometer la seguridad de la víctima y violar sus derechos humanos y libertades fundamentales, incluido el derecho a la privacidad. Igualmente puede causar un daño considerable a las personas representantes y a su reputación, lo que significa que los/las representantes deben preparar cómo responder de manera efectiva a dichas filtraciones si es que ocurren, por medio de políticas, mecanismos y procedimientos adecuados de respuesta.

Es posible que en algunos países sea obligatorio denunciar dicha filtración a las autoridades de protección de datos o a una organización u órgano de control.

B. Identificación y valoración de riesgos

La identificación y valoración de los riesgos es una medida fundamental para la protección de información reservada y un componente esencial de la estrategia de gestión de riesgos de las ONG, lo que requiere que se realice una valoración de los riesgos a fin de reducir todo riesgo de violación de la seguridad, ciberataque o fuga de datos que pueda afectar a los derechos y seguridad de las víctimas así como a la organización.

A la hora de valorar los riesgos de seguridad las ONG deben considerar lo siguiente:

- a) ¿Cuáles son los recursos informáticos y técnicos más cruciales de la ONG?
- b) ¿Qué clase de filtración de datos (si proviene de programas maliciosos, ciberataques, acceso desautorizado o error humano) puede afectar significativamente la labor de la ONG?
- c) ¿Cuál es la fuente de la amenaza(s), si fuese detectable, y el posible efecto que pueda tener cada amenaza identificada?
- d) ¿Qué grado de riesgo está dispuesta la ONG a correr a la hora de tratar datos reservados e información confidencial que han sido aportados por las personas supervivientes o víctimas de violaciones de los derechos humanos?

Una vez que se hayan tomado en cuenta estos factores, las ONG pueden determinar qué es lo que necesitan proteger. Estos factores van a ayudar igualmente a las ONG a entender mejor el valor de los datos que se precisan proteger.

Valoración de los riesgos digitales

Pese a que no se puede proteger toda la información digital, todos los datos digitales están expuestos a ser filtrados y por ello es tan importante realizar una valoración de los riesgos. No existe una simple regla sobre cómo realizar una valoración de riesgos. Sin embargo, los pasos siguientes pueden aportar alguna orientación sobre por dónde comenzar y qué hacer.

- a) **Identificación.** Las ONG deben identificar todos los bienes digitales, a saber, todo expediente que se haya creado electrónicamente y que exista como dato contenido en una unidad de almacenamiento digital o en una computadora, y que pueda estar expuesto a un acceso desautorizado y sea vulnerable al mismo, en particular aquellos que contenga información reservada. Los bienes digitales podrán incluir la información de contacto de la persona superviviente, documentos confidenciales y firmas electrónicas. Una vez que se hayan identificado los bienes, las organizaciones deben crear un perfil de riesgos para cada uno de ellos, identificar las posibles amenazas y el tipo de seguridad que requieren en consecuencia. Por ejemplo, si el bien que ha sido identificado es la información de contacto de la víctima y la posible amenaza es que se robe dicha información o que una persona desautorizada acceda a la misma, la organización podría proteger los bienes por medio de codificar los expedientes, añadir una clave o limitar quién accede a los mismos.
- b) **Valoración.** Una vez que se haya identificado el riesgo, se precisa examinarlo. Específicamente las ONG deben valorar la probabilidad del suceso y cómo puede haber afectado al caso, a la víctima y a su organización. Dicha valoración ayuda a definir cada nivel de prioridad del riesgo y las medidas que se requieren para reducirlo. Por ejemplo, si el riesgo trata sobre robo de datos por personal interno malicioso que podría comprometer la privacidad de la víctima y la labor de la organización, existen varias medidas que se pueden poner en marcha para reaccionar, lo que puede incluir la instalación de un programa antivirus, el uso de protección por medio de claves, la codificación de datos, la protección de la red de Wi-Fi de la organización, la destrucción adecuada de los datos reservados y el control del acceso a unidades y expedientes confidenciales, etc.
- c) **Mitigación.** Es de suma importancia que se adopten medidas de seguridad y de otra clase para mitigar la posibilidad, el efecto posible y el grado de riesgo de la amenaza. Por ejemplo, las ONG pueden poner en marcha un

plan de gestión de crisis, una estrategia de prevención de fuga de datos y una política de prevención de ciberataques.

- d) Prevención y control.** El control de los riesgos conforme avanza el tiempo para estar pendiente de si aparece algún reto para la seguridad es una estrategia preventiva eficaz. Los/las representantes igualmente deben adoptar medidas de prevención eficaces que alerten a los abogados y abogadas que trabajan en el caso y a otros profesionales que estén implicados en el litigio y en la gestión del caso sobre cómo prevenir, detectar y reaccionar ante una amenaza digital.

Cómo reducir los riesgos digitales

Una vez que las personas representantes hayan identificado los riesgos digitales y el efecto que pueda tener sobre su labor jurídica, deben poner en marcha un plan para reducir los mismos. A continuación se incluyen algunas posibles estrategias de mitigación de riesgos:

- Adopción de políticas de seguridad digital para proteger la labor de la organización y los datos e información personal de la víctima. Por ejemplo, las representantes pueden adoptar una política de seguridad relativa a los datos y a la información, una política de respuesta ante incidentes, una política de acceso a distancia, una política de gestión de riesgos y una política de fraude entre otras.
- Cambio regular de claves y puesta en marcha de controles sólidos de autenticación tales como autenticadores de dos factores y gestores de claves.
- Empleo de extensiones del explorador que impulsen la privacidad para evitar el rastreo de las personas que visitan un sitio Web.
- Empleo de redes privadas virtuales (VPNs, por sus siglas en inglés) para conectarse a Internet por medio de un túnel codificado a fin de prevenir toda amenaza relativa a la seguridad de los datos.

- Instalación de programas antivirus y cortafuegos en las computadoras portátiles o aparatos utilizados por las personas que trabajan en el caso o por quienes estén implicados en el litigio que tengan acceso a la información reservada y confidencial y controlen la misma.
- Realización de pruebas periódicas de penetración en la infraestructura digital de la organización.
- Si fuese posible, evitar conectarse a una red pública de Wi-Fi y si se usa la misma, asegurarse de que se cierra la sesión.
- Mantener el programa y el sistema operativo de las computadoras al día.
- Realización de valoraciones de riesgo con regularidad.
- Cuando se gestionen los casos digitalmente, se deben proteger todas las carpetas del caso y limitar el acceso al personal imprescindible. Una vez que se cree una carpeta compartida los administradores pueden limitar el acceso de los usuarios si cambian los permisos de seguridad de las carpetas, que permanecerán siendo públicas hasta que los administradores permitan el acceso a grupos o a personas.
- A la hora de leer correos electrónicos o mensajes en un *chat*, se debe actuar con cautela cuando se abra un enlace o documento adjunto inesperado.

C. Gestión segura de documentos reservados y eliminación de los mismos

- Se deberán retener los documentos únicamente mientras se requiera la información para el litigio estratégico o lo exija la ley, lo que sirve para minimizar los riesgos. Cuando se determine que ya no se precisan los documentos, se deberán destruir de forma segura.

La gestión y destrucción segura de los documentos es fundamental para la prevención de fugas de información o acceso a la misma por parte de una persona desautorizada. Las organizaciones únicamente deben retener los documentos y la información reservada mientras que se precise la misma para una finalidad específica para la que se mantiene o sea exigido por la ley pertinente. Por ejemplo, cuando una organización haya cerrado el caso puede destruir la información (véase *Clausura de un expediente de litigio*). Si la ONG opta por conservarla, no puede hacerlo más allá del tiempo permitido por su política interna o ley aplicable. Se debe almacenar de forma segura para prevenir que alguna persona desautorizada acceda a la información, la maneje o utilice.

Cuando se conserven documentos e información reservada igualmente se recomienda que las ONG pongan en marcha un plan de retención que debe especificar el grado de reserva de los documentos, los motivos de su retención y, si no se ha solicitado con anterioridad, el consentimiento de la víctima para que los/las representantes preserven la información. Este plan debe incluir igualmente la duración de la retención, la forma en que se van a almacenar y proteger los documentos y el proceso que se va a seguir para deshacerse de los mismos de forma segura, si fuera necesario.

A la hora de destruir los documentos las personas representantes deben conservar un **registro de dicha destrucción**, que incluya la descripción de los expedientes y la fecha de la destrucción. Es la obligación del/de la representante asegurarse de que los procedimientos empleados a lo largo del proceso de destrucción brindan la protección adecuada contra la pérdida o revelación accidental del contenido de los documentos. La trituración, por ejemplo, es uno de los métodos más seguros y económicos para destruir material físico reservado. Cuando se trata de expedientes digitales, una de las formas más seguras de destruirlos es por medio de la contratación de una compañía informática acreditada.

Una vez que la compañía se haya deshecho de los expedientes, va a expedir un certificado de destrucción que demuestre que toda la información confidencial ha sido destruida de forma segura. El certificado incluirá, entre otras cosas, la fecha

de destrucción y la descripción de los expedientes y datos que han sido destruidos. En caso de que no se pueda contratar a una compañía informática acreditada, los/las representantes podrán instalar un programa de borrado seguro de datos para eliminar o sobrescribir información digital.

Todas las personas representantes y otros miembros de la plantilla, en particular quienes estén autorizados para tener acceso, manejar y utilizar documentos y datos reservados, deben recibir formación sobre las políticas, los estándares y procedimientos para gestionar y destruir los documentos reservados de forma segura.

D. Comunicación e intercambio seguro de información

- A la hora de intercambiar información reservada sobre un caso, se deben adoptar medidas seguras de comunicación e intercambio de información con objeto de minimizar los riesgos de que la parte contraria tenga acceso a la información reservada. Se podrán requerir medidas de seguridad reforzadas para aquella información que ponga en peligro la seguridad de las fuentes y de sus asociados y asociadas; arriesgue la seguridad de las personas supervivientes, representantes y terceros; se refiera a proyectos o estrategias de litigio que puedan ser debilitadas si son expuestas; o incluya pruebas que no están públicamente disponibles.

Práctica general

La labor jurídica podrá requerir que se intercambie información reservada con diferentes partes que estén implicadas en el caso, incluidos los abogados y abogadas, supervivientes, jueces y otras personas que asistan en la misma. No obstante, cuando las personas representantes intercambien datos con otras personas, la parte contraria tiene más posibilidades de acceder a los mismos. Por consiguiente, se debe compartir la información reservada por medio del empleo de herramientas y estrategias seguras de comunicación.

Las ONG pueden adoptar las siguientes medidas para la comunicación y el intercambio seguro de información:

- añadir una notificación de confidencialidad o un aviso legal a la hora de intercambiar información confidencial por correo electrónico. Esta notificación deberá hacer hincapié en que la información es para el uso exclusivo del destinatario(s) deseado y que toda distribución, copia o uso desautorizado de dicha comunicación o información contenida en la misma está estrictamente proscrita.
- Obrar con cautela a la hora de acceder a correos electrónicos, enlaces o documentos adjuntos que provengan de fuentes desconocidas.
- Utilizar plataformas codificadas tales como *Tresorit*, *Proton mail* o sistemas de intercambio digital tales como *Office 365 sharing* o *Dropbox* para intercambiar documentos. En caso de que los documentos contengan información reservada, debe estar protegidos por una clave para controlar el acceso a los mismos.
- Aplicar un acuerdo de intercambio de información (ISA, por sus siglas en inglés) a la hora de intercambiar documentos e información reservada con terceras partes. El ISA debe contener, entre otras cosas, datos específicos del contexto y clasificación de la información reservada, instrucciones sobre la forma de emplear los datos, las responsabilidades de las partes implicadas y el procedimiento para gestionar las violaciones del protocolo.

Medidas de seguridad reforzadas

La determinación sobre el momento en que se precisan medidas de seguridad reforzadas va a depender del criterio de las personas representantes, aunque se recomienda el enfoque “actuar ante la duda”. Se podrán requerir medidas de seguridad reforzadas para aquella información que ponga en peligro la seguridad de las fuentes y de sus asociados y asociadas; arriesgue la seguridad de las personas supervivientes, representantes y otras personas que estén trabajando en el caso;

se refiera a proyectos o estrategias de litigio que puedan ser debilitadas si son expuestas o incluya pruebas que no están públicamente disponibles.

Las ONG pueden adoptar cualquier medida que se requiera para reforzar la seguridad de sus comunicaciones e información. Por ejemplo, para aumentar la protección de las comunicaciones e información las ONG pueden hacer lo siguiente:

- utilizar nombres de proyectos en clave a la hora de hablar del proyecto o intercambiar información sobre el mismo con personas externas a su organización;
- usar correos electrónicos codificados de extremo a extremo, intercambio codificado de expedientes, sistemas codificados de mensajes y aplicaciones como *Signal* y *Telegram*;
- a la hora de utilizar el sistema de videoconferencia *Zoom*, se debe requerir una clave para asistir a reuniones reservadas;
- cuando se utilice *WhatsApp* para enviar mensajes o intercambiar documentos, se debe comprobar la página de “información de contacto” y activar la configuración de desaparición de mensajes;
- cuando sea posible, celebrar reuniones en persona. A la hora de intercambiar información reservada, se deben apagar los teléfonos móviles o dejarlos fuera de la sala de reuniones;
- a la hora de viajar se debe limpiar el escritorio del teléfono y de la computadora portátil así como la papelera de reciclaje. Si no fuese posible, el personal se deberá desplazar con un teléfono y una computadora portátil que no contenga ninguna otra información. Deberá ser posible limpiar toda computadora portátil a distancia por medio del empleo de un programa que se pueda obtener con facilidad;
- proteger los documentos reservados por medio de añadir claves;
- proveer una copia impresa de los documentos en vez de versiones electrónicas cuando la situación de seguridad lo requiera;

- utilizar un inspector de documentos de *Microsoft* para eliminar los metadatos de los documentos cuando la seguridad del autor esté en peligro;
- usar cuentas anónimas en las redes sociales para buscar personas de interés; o
- a la hora de buscar información de interés, usar “de incógnito” / “explorador privado” para proteger la información del historial de consulta y prevenir el uso de *cookies*.

Preparación en caso de violaciones y gestión de las mismas

Como normal general, se deben proteger los datos contra las amenazas y se deben destruir de forma segura y adecuada cuando ya no se necesiten o lo exija la ley o las políticas internas. En caso de violación de seguridad las ONG deben aplicar una estrategia para reducir el daño causado, asignar responsabilidades cuando sea adecuado y proveer acceso para reparar e indemnizar cuando se requiera. Se debe denunciar de inmediato las violaciones de confidencialidad a la persona designada de la ONG para determinar si el incidente constituye una revelación de la información confidencial.

Mientras que se realiza la determinación, la “persona responsable” debe valorar el riesgo que corren los derechos y las libertades de las personas afectadas, incluidos los de los/las supervivientes, a fin de adoptar medidas para mitigar cualquier posible riesgo y notificar a las personas supervivientes de la violación de la confidencial. El aviso debe detallar la índole de la violación, las consecuencias para los derechos de la víctima y las medidas adoptadas o que se tiene intención de adoptar para mitigar y reparar todo efecto negativo.

E. Cumplimiento

- Es importante garantizar que el personal que está trabajando el litigio estratégico está al tanto de las obligaciones relativas a la protección de datos en su jurisdicción cuando obtengan o manejen datos sobre una persona superviviente.

En algunas jurisdicciones las personas representantes deben atenerse a los estándares jurídicos regionales y/o internos referentes a la protección y gestión de datos. Deben estar al tanto de las obligaciones locales de protección de datos a la hora de obtener o manejar datos referentes a una persona. En la Unión Europea, por ejemplo, el Reglamento general de protección de datos (RGPD) establece las normas relativas al tratamiento y la libre circulación de datos personales de acuerdo con sus responsabilidades según el RGPD, lo que requiere que las ONG que operan en Europa dispongan de una política de protección de datos.

LECTURA ADICIONAL

- Manual de trabajo sobre seguridad, Frontline Defenders, <https://www.frontlinedefenders.org/en/workbook-security>
- Security in a box. Fuentes de protección digital, Frontline Defenders, <https://www.frontlinedefenders.org/en/digital-protection-resources>
- The Holistic Security Toolkit, Open Briefing, <https://toolkit.openbriefing.org/the-toolkit>

ANEXO A

FORMULARIO RELATIVO A LA ESTRATEGIA DEL CASO

ESTRATEGIA GLOBAL	<p>El problema</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿A qué problema de derechos humanos se refiere el caso? • ¿Qué investigación ha realizado usted sobre las causas del problema y las posibles soluciones?
	<p>Impacto</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el objetivo a largo plazo que el caso desea lograr? • ¿Qué necesita cambiar el caso para lograr dicho objetivo a largo plazo? ¿Ley, política o práctica? • ¿Quién tiene la facultad para cambiarlo?
	<p>Coaliciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué otras organizaciones o personas están trabajando sobre esta temática? • ¿Con quién va a trabajar usted para abordarla?
	<p>Estrategia</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿De qué manera va el litigio a avanzar la estrategia más amplia del caso? • ¿Cómo se va a implementar la eventual decisión y quién la va a ejecutar?
EL CASO	<p>Resumen del caso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Explicar el caso con tres frases. • ¿Quién es la parte(s) demandante(s) y la parte(s) demandada(s)? • Resumir los hechos e incluir las fechas y personas claves.
	<p>Jurisdicción</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué jurisdicciones (cortes, tribunales, comités, etc.) hay disponibles? • ¿Qué jurisdicción/jurisdicciones va a utilizar usted probablemente?

Derecho

- ¿Cuáles son los argumentos jurídicos principales que se van a presentar?
- ¿Cuáles son los argumentos en contra que espera ver? ¿Cómo va a responder a los mismos?
- ¿Cuáles son los argumentos sobre la admisibilidad, si procede?
- ¿Qué otra investigación (jurídica) se debe realizar?

Pruebas

- ¿Cuáles son las pruebas en las que se va a basar el caso, tales como testigos, peritos, datos e informes?
- ¿Quién va a realizar el informe médico jurídico en el caso?
- ¿Qué medidas se deben adoptar para obtener pruebas adicionales?

Reparaciones

- ¿Qué reparaciones financieras y no financieras va a reclamar usted en nombre de la persona superviviente?
- Explique la forma en que las reparaciones están en consonancia con los objetivos estratégicos que se han establecido en el caso.

CABILDEO Y CAMPAÑAS

Plan de cabildeo (si el caso fuese público)

- ¿Cuáles son sus metas de cabildeo?
- ¿Quiénes son sus principales objetivos para el cabildeo?
- ¿Quiénes son sus mensajeros en el cabildeo?
- ¿Cuáles son sus mensajes de cabildeo?

Plan de comunicación (cuando el caso sea público)

- ¿Quién es su principal audiencia de comunicaciones?
- ¿Cuáles son sus mensajes?
- ¿Quiénes son sus mensajeros?
- ¿Qué herramientas va a emplear: redes sociales, vídeos, comunicación digital, ruedas de prensa?
- ¿Cuáles son los sucesos mediáticos claves que se han producido durante el seguimiento del caso?

Comunidad (cuando el caso sea público)

- ¿Qué comunidad más amplia está usted representando indirectamente al litigar el caso?
- ¿Cómo puede hacer que participe dicha comunidad?

**ASPECTOS
PRÁCTICOS****Línea cronológica, fases y logros intermedios**

- ¿Cuáles son las principales fases y logros intermedios principales del caso?
- ¿Cuánto tiempo va a durar el litigio?

Las necesidades de las personas supervivientes

- ¿Qué otro tipo de apoyo precisa la persona superviviente (médico, psicológico, social, etc.)?
- ¿Puede derivar al superviviente a los servicios adecuados para que se cubran sus necesidades?

Financieros y administrativos

- ¿Qué tipo de costes genera el caso (desplazamientos, traducciones, tasas judiciales, honorarios de los abogados y abogadas, honorarios de los investigadores e investigadoras, etc.)?
- ¿Cuál es el presupuesto total para el caso?

Riesgos

- ¿Es el caso confidencial?
- ¿Cuáles son los riesgos de seguridad (físicos, documentales, electrónicos) y cómo los puede mitigar?
- ¿Hay riesgos que impliquen costes financieros?

**PRÓXIMOS
PASOS**

- ¿Cuáles son los próximos pasos que se deben adoptar?
- ¿Cuándo se van a finalizar y adoptar?

ANEXO B

FORMULARIO RELATIVO A LA SELECCIÓN DE CASOS NUEVOS

MANDATO Y COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Entra el caso dentro de su mandato y competencia y del de la organización?
CONSIDERACIONES SOBRE LAS PERSONAS SUPERVIVIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es el objetivo de la persona superviviente con respecto al caso? ¿Está solicitando la persona superviviente reconocimiento, indemnización, garantías de que no se repita la violación o alguna otra medida? • ¿Son los objetivos de la persona superviviente compatibles con los de su organización? • ¿Qué necesidades tiene la persona superviviente (por ejemplo, médicas, psicosociales, jurídicas y socioeconómicas) y de qué forma están vinculadas a las cuestiones jurídicas? • ¿Entablar el proceso judicial va a repercutir posiblemente (positiva o negativamente) en dichas necesidades? • ¿Hay profesionales pertinentes disponibles para considerar las necesidades de apoyo a la persona superviviente? ¿Se puede mantener dicho apoyo de forma continua durante el caso? • ¿Está recibiendo la persona superviviente en la actualidad otro tipo de apoyo (se debe considerar el apoyo médico, psicosocial, jurídico y socioeconómico)? ¿Qué tipo de apoyo no está recibiendo? ¿Cómo es esto pertinente para su mandato como representante? • ¿Cómo le puede afectar posiblemente al superviviente un resultado negativo del caso dadas sus necesidades particulares y qué riesgos hay de que suceda? • ¿Existe alguna inquietud sobre protección relativa a la persona superviviente o a sus familiares? En caso de respuesta afirmativa, ¿se pueden gestionar estas inquietudes?

**CONSID-
ERACIONES
DEL CASO**

- ¿De dónde proviene el caso? ¿Le fue derivado por otra organización/socio(a)?
- ¿Quién más está trabajando el caso? ¿Qué tipo de relación mantendría su organización con esta persona?
- ¿Qué función desempeñaría usted en el caso (por ejemplo, único representante, co-representante, tercero o asesor/asesora)?
- ¿Qué información/pruebas están disponibles y cómo son de contundentes? Si las pruebas no fuesen suficientes o contundentes, ¿qué posibilidades hay de que se obtengan pruebas adicionales para respaldar el caso y cuánto costaría?
- ¿Existe alguna inquietud de protección relativa a usted, a personas aliadas o alguien más en el caso? En caso de respuesta afirmativa, ¿se pueden gestionar dichas inquietudes?
- ¿Dónde reside la persona superviviente? Si estuviese residiendo en otra jurisdicción, ¿puede usted trabajar con otra organización aliada que pueda apoyar a la persona superviviente en su jurisdicción durante el tiempo que dure el caso?

**ESTRATEGIA
DEL CASO**

- ¿Qué vías legales están disponibles (por ejemplo, interna, regional, internacional)?
- ¿Qué ventajas, desventajas u obstáculos procesales tiene cada vía legal?
- Si está considerando un caso internacional o regional, ¿se han emprendido ya acciones internas? ¿Cuenta usted con información clara sobre el estado/resultado de estos procesos y (en su caso) la fecha en que se dictó la resolución definitiva?
- ¿Qué posibilidades hay de obtener un resultado positivo para la persona superviviente y cómo le puede afectar lo anterior al mismo/a la misma (por lo que respecta a sus objetivos)?

	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué posibilidades hay de que se implemente una resolución positiva? Valorar la situación actual del país, las políticas/actitudes del gobierno, el historial de cumplimiento del país, las posibilidades de ejecución y la fortaleza del mecanismo de derechos humanos elegido para conocer el caso.• ¿Cómo se vería el éxito más allá del efecto positivo que haya tenido en la persona superviviente? (Por ejemplo, cambios positivos en la jurisprudencia o recabar atención sobre las cuestiones que afectan a un grupo más amplio cuyos derechos han sido violados).• ¿Cuáles son las posibles repercusiones de un resultado negativo?• ¿Existe alguna preocupación, teniendo en cuenta el contexto nacional e internacional (incluido el UNCAT, la Corte Africana, el TEDH, etc.) de que el caso pueda resultar en una respuesta u opinión negativa o retroceso sobre la jurisprudencia existente?
IMPACTO	<ul style="list-style-type: none">• ¿Cuál es el objetivo(s) estratégico específico que persigue el caso?• ¿Refleja el caso alguna práctica específica/problema sistémico o estructural y/o afecta a un grupo específico?• ¿Aborda el caso alguna “barrera sistémica para la justicia”?• ¿Qué posibilidades hay de que el caso sienta un precedente o tenga un impacto en las leyes/políticas (internas)/opinión pública?• ¿Logrará el caso que se generen avances en los estándares jurídicos/jurisprudencia (ya sea en general o dentro de un mecanismo específico) a favor de un grupo en particular cuyos derechos son vulnerados?
CONSIDERACIONES ORGANIZATIVAS/DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• ¿Cuáles son las consecuencias previstas para su organización relativas a los recursos? (Tiempo y costes).• ¿Puede obtener alguna financiación en específico para el litigio de caso? ¿Puede contribuir la persona superviviente con los costes?• ¿Cuenta su organización con alguna capacidad interna de idioma para trabajar en el caso?

- ¿Cuánto va a tardar en finalizar el caso a nivel nacional/regional/internacional? (Se debe tomar en cuenta la investigación y preparación, la coordinación con personas aliadas, la labor con la persona superviviente y las obligaciones de provisión de atención así como el tiempo que pueda tomar en recibir la sentencia).
- ¿Está el caso vinculado a otras áreas de su labor? ¿De qué forma?
- ¿Existe algún posible conflicto de intereses con otras personas supervivientes que usted esté representando?
- ¿Coincide el caso (incluso hipotéticamente) con algún proyecto/campaña/cuestión de cabildeo sobre las que usted cuente con una clara postura política? Si fuese así, ¿se ha informado a la persona superviviente sobre la postura política y está de acuerdo con la misma? ¿Está dispuesto(a) la persona superviviente a contratarlo(a) para que lleve su caso sabiendo que usted podrá hacer manifestaciones en público sobre estas cuestiones?

ANEXO C

FORMULARIO DE VALORACIÓN DE LAS NECESIDADES INDIVIDUALES

Asegurarse de que la persona superviviente entiende el propósito de la valoración de las necesidades individuales, los posibles resultados de la misma y el consentimiento para ser entrevistado(a). Se debe brindar la oportunidad a las personas supervivientes de ser acompañados por una persona de su elección e igualmente ofrecerles la posibilidad de solicitar ser entrevistados(as) por una persona de un sexo determinado.

Nombre del/de la cliente	
Fecha y lugar de la revisión	
Nombre del miembro de la plantilla que va a realizar la revisión	
Otras personas presentes	
Necesidades de comunicación identificadas	¿Requiere la persona superviviente los servicios de un intérprete o traductor? ¿Considera el/la superviviente aceptable recibir información (por ejemplo, sobre las organizaciones de apoyo) en inglés?
Datos de la tortura y repercusiones	La opinión de la persona superviviente debe ser el foco de toda decisión que se tome sobre el apoyo que requiera. Se debe prestar atención a la valoración del/de la superviviente sobre la violación.

Apoyo que ya se está recibiendo (se debe tomar en cuenta el apoyo jurídico, social, económico, de salud [psicológica/física], espiritual)	Organismo/ Persona que presta apoyo	Datos del apoyo prestado	
Otro apoyo que se requiere	Organismo/ Persona que podría prestar apoyo	Datos del apoyo requerido	¿Podemos hacer una derivación?
Posibles repercusiones que el litigio pueda tener sobre el/la cliente	<p>¿Está la persona superviviente dispuesta a pasar por un proceso (largo) de litigio? [por ejemplo, ¿es capaz de prestar declaración para presentar una demanda? ¿Está dispuesta a ver a un especialista? ¿Se puede entrevistar el/la cliente con la policía? ¿De qué vulnerabilidades de la persona superviviente hay que estar al tanto? ¿Cómo pueden afectar estas vulnerabilidades del/de la cliente a su capacidad para dar instrucciones claras a sus representantes y a la solidez del caso?]</p>		
Protección requerida y medidas de apoyo			

Seguimiento recomendado			
¿Ha dado su consentimiento la persona superviviente para que se intercambie su información con otras organizaciones como parte del proceso de derivación?			
Resultados de la segunda valoración (incluir la fecha)			
Medidas recomendadas de seguimiento	Medidas de seguimiento	Personas implicadas	Fecha de revisión

ANEXO D

CARTA RELATIVA A LA ATENCIÓN AL CLIENTE

[DOMICILIO DE LA PERSONA SUPERVIVIENTE/FECHA]

Estimado(a) [NOMBRE DE LA PERSONA SUPERVIVIENTE],

Su caso

Le agradecemos que nos haya pedido ayuda con respecto a [la DETENCIÓN, TORTURA o MALTRATO] que usted/su [PARENTESCO] ha vivido en [PAÍS/REGIÓN].

Entiendo que usted espera [INSERTAR] y/o le preocupa que [INSERTAR].

Esta carta

Esta carta tiene como finalidad exponer las bases sobre las que vamos a realizar trabajo de representación en su nombre. Esta carta explica la forma en que vamos a gestionar su caso y provee información sobre la persona que se va a encargar de la representación. Le ruego que lea la carta detenidamente y que no dude en contactarme si desea más información o hablar del asunto más detalladamente.

Responsabilidad relativa a su caso

Yo soy [ABOGADO(A)/REPRESENTANTE QUE ESTUDIA EL CASO/ ETC.] y estoy habilitado(a) como abogado(a) por [EXPONGA DÓNDE SE HA COLEGIADO Y POR QUIÉN ESTÁ REGULADO(A)] SU LABOR. Voy a ser la persona encargada de su caso y la gestión del mismo.

Contacto

Normalmente me puede contactar por teléfono [NÚMERO DE TELÉFONO] de las 9.30 horas a las 5.30 horas entre semana. Igualmente me puede enviar un correo electrónico a [DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO]. Puede llamar a [INSERTAR EL NOMBRE] al [NÚMERO DE TELÉFONO] y si no estoy disponible cuando me llame y esta persona tratará de ayudarle con toda duda que tenga.

Información sobre nuestra organización

[INSERTAR EL NOMBRE] es una organización que trabaja con [INSERTAR UNA DESCRIPCIÓN BREVE]. Si no estoy en la oficina o no estoy disponible (por ejemplo, porque me estoy desplazando o estoy en una reunión), otro miembro de la plantilla tomará el mensaje y me lo comunicará. Si me voy a ausentar de la oficina por más de unos días, se harán los arreglos pertinentes para que otro miembro de la plantilla se encargue de todo asunto urgente que pueda surgir en su caso.

Por medio de esta carta acordamos que usted nos contacte por correo electrónico, correo o teléfono. [SI EL/LA CLIENTE HA INDICADO QUE LE PREOCUPA LA SEGURIDAD DEL CORREO ELECTRÓNICO, SÍRVASE AÑADIR CÓMO SE PUEDE AJUSTAR LO ANTERIOR. Por ejemplo, si prefiere coordinar con nosotros por medio de una forma codificada de comunicación por correo electrónico, vamos a intentar ajustarlo a través del empleo de XXX].

Sus instrucciones

Entendemos que usted requiere de nuestra organización que: [INVESTIGUEMOS/ TRABAJEMOS CON UNA ORGANIZACIÓN ALIADA X/IMPUGNEMOS...] y que su objetivo es [EXPONER EL OBJETIVO Y EL NOMBRE DE LA OTRA PARTE EN SU CASO]. Por ejemplo, entendemos que a usted le gustaría que nosotros investiguemos las

opciones que están a su disposición para que se le compense por el tratamiento que padeció en [PAÍS].

Por medio de esta carta, acordamos que usted va a tomar los siguientes pasos:

- nos va a enviar [UNA LISTA DE LA DOCUMENTACIÓN PERTINENTE];
- nos va a mantener al día sobre todo desarrollo y correspondencia que reciba relativa a su caso.

Por nuestra parte, acordamos hacer lo siguiente:

- vamos a desarrollar un plan de próximos pasos basándonos en la documentación que usted nos envíe y le vamos a asesorar sobre los puntos fuertes y débiles de las diferentes opciones que usted tiene disponibles para obtener justicia, de modo que tenga toda la información y pueda tomar una decisión informada sobre las siguientes acciones en su caso, teniendo en cuenta lo que usted - y su [PARENTESCO si fuese relevante] – espera lograr.
- Acordamos dar prioridad a sus intereses cuando lo/la representemos.
- Acordamos comunicarle todo desarrollo significativo que se produzca y lo/la vamos a mantener al día con regularidad sobre los avances del litigio.

Próximos pasos acordados

[INSERTAR LOS PRÓXIMOS PASOS ACORDADOS AQUÍ– se enumeran a continuación algunas posibilidades]

Confidencialidad

Por medio de esta carta acordamos mantener lo que usted nos diga confidencial (a menos que se acuerde lo contrario con usted), salvo que las autoridades reguladoras, las normativas de la ley o la conducta profesional nos requieran revelarla. Por favor tenga en cuenta que no siempre podemos garantizar la confidencialidad del correo electrónico.

Posesión de datos, información y documentación

Consideramos que contamos con un legítimo interés para mantener sus datos, información y documentación debido a que es necesario para establecer, ejercer o defender las acciones judiciales (ya se trate de un procedimiento judicial, administrativo o extrajudicial) para defender sus intereses en su caso.

Expedientes

Una vez que finalizemos el trabajo en su caso le escribiremos para comunicarle y consultarle sobre los arreglos relativos al almacenamiento y la eliminación eventual de su expediente en papel/electrónico.

Plazos

Por medio de la presente, acordamos tramitar su caso lo antes posible. No obstante, la duración del procedimiento va a depender del órgano que se encargue de su caso y la respuesta(s) de la parte(s) demandada(s). Puede que se tarde varios años en obtener una resolución. El caso podrá finalizar antes si conseguimos un acuerdo extrajudicial o de solución amistosa. Lo/la vamos a mantener al día con regularidad sobre todo desarrollo que se produzca en su caso.

Publicidad

Por medio de esta carta acordamos pedirle permiso antes de publicar cualquier material referente a su caso en nuestro sitio Web o en todo material público.

Quejas

Estamos obligados(as) a proveer un asesoramiento y atención al cliente de alta calidad. Si no está conforme con algún aspecto del servicio que se le ha prestado, sírvase ponerse en contacto con [INSERTAR EL NOMBRE].

Dependiendo de su jurisdicción, podrá igualmente incluir información sobre las quejas que se pueden presentar ante los organismos reguladores profesionales.

Ley aplicable y fuero

Esta carta está regida por la ley de [INSERTAR EL PAÍS] y está supeditada al fuero exclusivo de los tribunales de [INSERTAR EL PAÍS].

Entendimiento de esta carta

Si hubiese alguna parte de esta carta que usted no entendiese, no dude por favor en comunicarse conmigo y me pondré gustosamente en contacto con usted. Hemos adjuntado dos copias de esta carta que hemos firmado. Le rogamos que firme más abajo y nos envíe una copia firmada de la misma por correo.

Le agradecemos que nos haya solicitado nuestra ayuda con respecto a su caso.

Un saludo muy cordial,

[FIRME AMBAS COPIAS DE LA CARTA AQUÍ]

[NOMBRE]

Sírvase firmar aquí y envíenos esta carta para indicar que la ha leído y entendido, que está de acuerdo con los términos de nuestro compromiso y que desea proceder a contar con nuestra asesoría con [NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN] con respecto a su caso bajo los términos de esta carta:

Firma:

Nombre en letra de imprenta aquí:

Fecha:

ANEXO E FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN (PODER LEGAL)

Yo, **[NOMBRE DE LA PERSONA SUPERVIVIENTE]** autorizo a **[NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN]** para actuar en mi nombre en todo procedimiento judicial, administrativo o extrajudicial, incluido ante los órganos regionales e internacionales de derechos humanos.

Soy consciente de que todo procedimiento judicial, administrativo o extrajudicial relativo a mi caso se va a tratar directamente con **[NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN]**.

Igualmente entiendo que **[NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN]** podrá aportar información y documentación sobre mi caso a terceros, de acuerdo con los términos de la carta de representación dirigida a mí de **[NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN]** con fecha de **[INSERTAR LA FECHA DE LA CARTA RELATIVA A LA ATENCIÓN AL CLIENTE]**.

Autorizo a **[NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN]** a:

- Recibir información y documentación relativa a todo procedimiento judicial, administrativo o extrajudicial que trate sobre mi caso;
- Hablar de mi caso en todo procedimiento judicial, administrativo o extrajudicial;
- Ponerse en contacto con toda persona u órgano necesario para avanzar mi caso, incluido con respecto a toda medida legal que se haya adoptado hasta la fecha o que se esté adoptando en la actualidad, toda medida futura, así como referente a todo facultativo o psicólogo que tenga que ver con mi caso/o bienestar;
- Proveer información sobre mi caso a los financiadores de **[NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN]** para el uso propio de los mismos con respecto a todo subsidio que haya concedido o pueda conceder a **[NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN]**;

- Hacer referencia a la representación de mi caso en el sitio Web y publicaciones de **[NOMBRE DEL/DE LA LITIGANTE/ORGANISACIÓN]**; y
- Contratar a otras personas adecuadas para actuar en mi nombre con respecto a mi caso.

Firma: _____

Nombre en letra de imprenta: _____

Domicilio: _____

Fecha: _____

ANEXO G

FORMULARIO PARA ASISTIR CON LA DECISIÓN DE MANTENER O ARCHIVAR UN CASO

MANDATO Y COMPETENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Entra aún la labor que realiza sobre el caso dentro de su mandato y competencia y del de su organización?
CONSIDERACIONES SOBRE LAS PERSONAS SUPERVIVIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué opina la persona superviviente sobre la implementación de su caso? ¿Cree la persona superviviente que hay posibilidades de que se implemente? • ¿Cuáles son los objetivos de la persona superviviente en relación con el cumplimiento de su caso? • Aparte de la cuestión de cumplimiento, ¿qué otras necesidades tiene la persona superviviente (por ejemplo, médicas, psicológicas, jurídicas y socioeconómicas) y cómo se pueden tomar en cuenta? ¿De qué forma están vinculadas estas necesidades más amplias con la posible finalización de la labor de cumplimiento de la decisión relativa al caso? • ¿Es posible que la interrupción de la labor pueda afectar (positiva o negativamente) a la persona superviviente dadas sus necesidades específicas? • ¿Está la persona superviviente recibiendo en estos momentos otra clase de apoyo (se debe tomar en cuenta el apoyo médico, psicológico, jurídico o socioeconómico)?
CONSIDERACIONES DEL CASO	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuánto tiempo lleva representando a la persona superviviente y hasta qué punto depende de su apoyo? • ¿Cuándo se obtuvo la principal decisión de litigio/sentencia en el caso? • ¿Qué aspecto de la decisión se ha ejecutado? • ¿Hay algún cambio previsible dentro del contexto político que pueda dar lugar a un enfoque más positivo sobre el cumplimiento por parte del Estado? • ¿Existe alguna organización aliada y/o abogado(a) y/u organismo gubernamental con el que usted pueda colaborar con respecto a una nueva fase de cumplimiento? ¿Ha colaborado usted con ellos anteriormente? ¿Cuál es el grado de fiabilidad y compromiso?

	<ul style="list-style-type: none">• ¿Existe alguna organización aliada y/o abogado(a) con quien pueda hablar para tratar de obtener alguna sugerencia sobre qué otra vías se pueden considerar para obtener el cumplimiento?• ¿Hay alguna otra medida que se pueda adoptar aún para promover la implementación del caso? ¿De qué medida se trata?
ESTRATEGIA DEL CASO	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué aspectos de la ejecución están todavía pendientes?• ¿Hay obstáculos serios para obtener el cumplimiento de los aspectos de la resolución aún pendientes de ejecución?• ¿Los asuntos de la ejecución que están pendientes incluyen algún objetivo(s) estratégico(s) específico(s)?• ¿Con qué posibilidades cuenta el cliente/la clienta de tener éxito?
IMPACTO	<ul style="list-style-type: none">• ¿Qué posibles consecuencias puede acarrear no lograr avances con respecto a los asuntos pendientes de cumplimiento?
CONSIDERACIONES ORGANIZATIVAS/DE RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• ¿Cuáles los recursos requeridos para seguir trabajando en el caso?• ¿Está el caso vinculado a otras áreas de su labor?

ANEXO H

FORMULARIO RELATIVO A LA CLAUSURA DEL CASO

Se ha finalizado al completo el caso y toda labor administrativa relativa al mismo.	S	N	No procede
Se ha informado al cliente/a la cliente de que se ha finalizado plenamente la labor.	S	N	No procede
Se ha enviado al cliente/a la cliente toda la documentación original que se le puede/debe devolver.	S	N	No procede
Se han eliminado los duplicados de la documentación y los correos electrónicos cuando haya sido posible.	S	N	No procede
Se ha almacenado la correspondencia por orden de fecha.	S	N	No procede
Se han realizado todos los pagos pendientes.	S	N	No procede
Se ha transferido toda indemnización al cliente/a la cliente.	S	N	No procede
Se ha cancelado todo compromiso y se ha registrado la cancelación.	S	N	No procede
Se han resuelto todas las cuestiones o quejas planteadas por el cliente/la cliente.	S	N	No procede
Se ha realizado una revisión final de los riesgos y se ha adoptado toda nueva medida que se haya identificado para mitigarlos	S	N	No procede
Se ha contactado a nuestra aseguradora de responsabilidad profesional si hubiera sido necesario.	S	N	No procede
Se encuentra en el expediente todo acuerdo alcanzado con el cliente/la cliente para utilizar/seguir utilizando el caso para fines de cabildeo	S	N	No procede
Se han adoptado medidas para archivar y registrar la fecha de destrucción de la documentación (si procede).	S	N	No procede
Se ha enviado al cliente/a la cliente una carta comunicándole el cierre del expediente.	S	N	No procede

REDRESS es una organización internacional de derechos humanos que brinda justicia y reparación a las personas sobrevivientes de tortura, desafía la impunidad de los autores de delitos y aboga por reformas legales y políticas para combatir la tortura. Nuestros casos responden a la tortura como un delito individual en el derecho interno e internacional, como un ilícito civil con responsabilidad individual y como una violación a los derechos humanos con responsabilidad estatal.

redress.org

🐦 @REDRESSTrust

🏢 Company/REDRESS

REDRESS

Ending torture, seeking justice for survivors