



Public Safety
Canada

Sécurité publique
Canada

CONSTRUIMOS UN **CANADÁ SEGURO Y RESILIENTE**



Las víctimas de delitos
se mantienen informadas

Oficina Nacional para Víctimas de Delitos
1-866-525-0554 | publicsafety.gc.ca/nov

Canada

The information in this booklet is presented in Spanish.
This publication is also available in other languages through
the National Office for Victims at 1-866-525-0554 or email
ps.nationalofficeforvictims-bureaunationalpourlesvictimes.sp@canada.ca.

Les renseignements contenus dans le présent livret sont
présentés en espagnol. Il est également possible d'obtenir la
publications dans une autre langue auprès du Bureau national
pour les victimes d'actes criminels au 1-866-525-0554 ou par courriel
à ps.nationalofficeforvictims-bureaunationalpourlesvictimes.sp@canada.ca.

© Her Majesty the Queen in Right of Canada, 2016

Cat. No.: PS4-69/2016Sp-PDF
ISBN: 978-0-660-04075-2

Las víctimas de delitos se mantienen informadas

En virtud de las leyes canadienses, las víctimas de delinquentes bajo responsabilidad federal (delinquentes que han recibido una pena de cárcel de dos años o más, o que se encuentran bajo la jurisdicción del Servicio Correccional de Canadá [Correctional Service of Canada (CSC) / Service Correctionnel du Canada (SCC)] o del Consejo de Libertad Condicional de Canadá [Parole Board of Canada (PBC) / Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC)] tienen derecho a recibir cierta información sobre la persona que les hizo daño. Esta información no es proporcionada automáticamente, sino que es necesario presentar una solicitud escrita al SCC o al CLCC mediante un proceso conocido comúnmente como “inscripción”.

La *Carta canadiense de los derechos de las víctimas* (*Canadian Victim Bill of Rights (CVBR)* / *Charte canadienne des droits des victimes (CCDV)*), adoptada en fecha reciente, ha aumentado la cantidad y el tipo de información que pueden recibir las víctimas inscritas. El presente documento explica a las víctimas cuál es la información que están autorizadas a conocer, incluyendo la nueva información autorizada en virtud de la CCDV, el modo de obtener esa

información, el papel que pueden desempeñar las víctimas en el proceso decisorio del SCC y del CLCC relativo a los delincuentes, y otros servicios ofrecidos a escala federal.

¿Tiene usted derecho a recibir información?

Usted tiene derecho a recibir información acerca de un delincuente bajo responsabilidad federal:

- si ha sufrido un daño físico o moral, un daño a los bienes o una pérdida financiera como resultado de la perpetración de un delito penal, incluso si la persona que le ha causado daño no ha sido enjuiciada ni condenada por dicho delito, y usted ha presentado una denuncia ante la policía o el Fiscal de la Corona;
- si es cónyuge, familiar, pareja de hecho, dependiente o responsable de prestar cuidados o apoyo a una víctima, de hecho o de derecho, cuando la víctima no puede actuar por sí misma (por ejemplo porque está enferma, incapacitada o es menor de edad);
- si es responsable de prestar cuidados o apoyo a dependientes de una víctima cuando ésta ha fallecido o no puede actuar por sí misma.

¿Cómo puede usted obtener información?

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

Si el delincuente está encarcelado en una institución provincial (es decir, está cumpliendo una pena de prisión de menos de dos años), usted puede comunicarse con la oficina provincial de servicios para víctimas de delitos o con el CLCC para obtener información. En Ontario y en Quebec, deberá ponerse en contacto con el consejo de libertad condicional propio de esas provincias.

¿Cómo se puede inscribir?

Para saber cómo inscribirse en los servicios federales de notificación a las víctimas y obtener otra información general, llame a los siguientes números:

Oficina Nacional para las Víctimas de Delitos

1-866-525-0554 (línea gratuita)

publicsafety.gc.ca/nov

Servicio Correccional de Canadá

1-866-806-2275 (línea gratuita)

csc-scc.gc.ca/victims-victimes

Consejo de Libertad Condicional de Canadá

1-866-789-4636 (línea gratuita)

canada.ca/en/parole-board/index.html

Para asegurarse de recibir regular y oportunamente las notificaciones del SCC o del CLCC, es importante que comunique a esos organismos cualquier cambio en su información de contacto.

Para saber cómo inscribirse en los servicios provinciales de notificación a las víctimas, puede ponerse en contacto con sus servicios regionales de notificación a las víctimas, el CLCC, el Consejo de Libertad Condicional de Ontario [Ontario Parole Board/Commission ontarienne des libérations conditionnelles] (en el caso de Ontario) llamando al **1-888-579-2888** o el Consejo de Libertad Condicional de Quebec [Quebec Parole Board/

Commissioin québécoise des libérations conditionnelles] (en el caso de Quebec) llamando al **1-866-909-8913**. Para obtener la información de contacto de los servicios provinciales o regionales a las víctimas de su región, puede consultar el *Directorio nacional en línea de servicios para víctimas* [Victim Service Directory (VSD)/Répertoire national en ligne des services aux victimes (RSV)], administrado por el Centro de Políticas relativas a las Víctimas (Policy Centre for Victims Issues/Centre de la politique concernant les victimes) del Ministerio de Justicia de Canadá (Department of Justice Canada /Ministère de la Justice Canada). Puede consultar dicho directorio en el sitio justice.gc.ca/eng/cj-jp/victims-victimes/vsd-rsv/index.html.

¿Qué información tiene usted derecho a recibir?

Al inscribirse en el SCC o el CLCC usted **recibirá** la información siguiente:

- El nombre del delincuente.
- El delito por el cual el delincuente fue declarado culpable y el tribunal que lo condenó.
- La fecha de comienzo de la pena y su duración.
- Las fechas de admisibilidad y de examen para los permisos de salida y de libertad condicional del delincuente.

Además, en su calidad de víctima inscrita, usted **puede** obtener la información descrita a continuación si, en opinión del Comisario del SCC o del Presidente del CLCC, los intereses de usted tienen claramente preponderancia sobre cualquier consideración de posible intromisión en la vida privada del delincuente que pudiera resultar de la divulgación de dicha información:

- la edad del delincuente;
- el nombre y la ubicación de la penitenciaría en la que el delincuente cumple su pena;
- si el delincuente es trasladado a otra penitenciaría, un resumen de las razones de su traslado y el nombre y la ubicación de la penitenciaría en la cual cumple su pena, incluyendo un preaviso, cuando sea posible, relativo a los traslados a una institución de seguridad mínima;
- una notificación del SCC relativa a la expulsión del delincuente de Canadá en aplicación de la *Ley de inmigración y protección de refugiados (Immigration and Refugee Protection Act/Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés)* antes del final de su pena;
- los programas en los que el delincuente participa o ha participado;
- las infracciones disciplinarias graves que el delincuente ha cometido;

- la fecha de cualquier audiencia prevista para que el caso sea examinado por el CLCC;
- si el delincuente está bajo custodia y, en caso negativo, las razones por las que no lo está;
- si el delincuente ha interpuesto un recurso de apelación contra una decisión del CLCC y el resultado de dicha apelación, y
- el motivo de la renuncia al derecho a una audiencia en virtud del artículo 140(1) de la *Ley sobre el sistema correccional y la libertad condicional [Corrections and Conditional Release Act (CCRA)/Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)]*, si el delincuente proporciona uno.

La información siguiente también **puede** serle divulgada por el Presidente del CLCC¹ o el Comisario del SCC²:

- las fechas, si las hubiera, de los permisos de salida, los permisos de trabajo fuera de prisión, la libertad condicional o la libertad de oficio del delincuente;

¹ Si el Presidente del CLCC (o personal delegado) determina que los intereses de la víctima superan claramente una invasión de la privacidad del delincuente que pudiera resultar de la divulgación de esa información.

² Si el Comisario del SCC (o personal delegado) determina que la divulgación de la información no tendría un impacto negativo para la seguridad del público.

- las condiciones impuestas al permiso de salida sin escolta, el permiso de trabajo fuera de prisión, la libertad condicional o la libertad de oficio del delincuente, y las razones que motivan dichos permisos;
- el lugar de destino del delincuente durante sus permisos de salida, sus permisos de trabajo fuera de prisión, su libertad condicional o su libertad de oficio, así como indicación de si el delincuente se encontrará en las cercanías de la víctima mientras se desplaza a su destino.

Cuando es el Comisario del SCC el que le proporciona esta información, deberá serle comunicada 14 días antes de la puesta en libertad del delincuente, siempre que sea posible. Además, el Comisario del SCC debe notificarle cualquier cambio en dicha información.

Si el delincuente es trasladado a una institución correccional provincial, usted puede recibir el nombre de la provincia en la que se encuentra dicha institución.

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

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

Las víctimas y el público general pueden solicitar tener acceso a las decisiones del CLCC inscritas en su Registro de Decisiones. Estos documentos pueden incluir las razones de las decisiones relativas a la puesta en libertad condicional, el retorno a prisión de un delincuente, la permanencia en prisión, así como las decisiones adoptadas por la División de Apelaciones del CLCC y sus motivos. El CLCC puede rehusar comunicar información contenida en estas decisiones escritas que pudiera revelar una fuente de información confidencial, poner en peligro la seguridad de una persona o perjudicar la reinserción social del delincuente.

Usted puede participar en los procesos correccionales y de libertad condicional

Tanto el SCC como el CLCC le invitan a comunicarles cualquier información relativa a sus inquietudes sobre su propia seguridad y a las repercusiones que el delito

ha tenido para usted, su familia o la comunidad. En su calidad de víctima de un delito puede, en todo momento, proporcionar dicha información o cualquier otra información que considere pertinente al SCC o el CLCC. Asimismo, puede solicitar estar presente como observador en la audiencia relativa a la libertad condicional del delincuente y, si lo desea, también puede leer una declaración escrita a los miembros del CLCC para describir en detalle las repercusiones físicas, emocionales o financieras (incluidos los daños a los bienes y las pérdidas económicas) que ha sufrido como consecuencia del delito. Si lo desea, también puede enviar su declaración en una grabación en video o cinta sonora para que sea presentada a los miembros del CLCC durante la audiencia de libertad condicional. Cualquier declaración oral que haga debe ir acompañada de la correspondiente transcripción escrita. El CLCC exigirá una copia escrita de su declaración 30 días antes de la audiencia si su declaración no necesita traducción y 45 días antes si la necesita.

Asimismo, puede presentar una solicitud de ayuda financiera al Fondo para Víctimas, administrado por el Ministerio de Justicia de Canadá, para acudir a las audiencias del CLCC del delincuente que le hizo daño. Para obtener esa ayuda financiera debe inscribirse en el SCC o el CLCC. El Fondo para Víctimas también

proporciona ayuda financiera para que una persona de apoyo pueda acompañar a una víctima inscrita a las audiencias del CLCC.

Para obtener información sobre el Fondo para Víctimas, consulte el sitio web del Ministerio de Justicia de Canadá en justice.gc.ca/eng/fund-fina/cj-jp/fund-fond/attend-audience.html.

¿Será comunicada al delincuente la información que usted proporcione?

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

¿De qué manera utiliza el SCC la información que usted proporciona?

Si usted ha presentado una declaración sobre las repercusiones para la víctima durante el pronunciamiento de la sentencia, el SCC la recibirá junto con otros documentos judiciales que forman parte del expediente del

delincuente. En cualquier momento durante la sentencia puede presentar una declaración escrita para proporcionar información que ayude al SCC a tomar una decisión. La información sobre la víctima proporcionada al SCC es compartida con el CLCC y se utiliza para:

- determinar el nivel de seguridad institucional necesario para proteger a la sociedad;
- formular una recomendación al CLCC sobre la puesta en libertad provisional del delincuente, por ejemplo, si debería concedérsele la libertad condicional, así como las condiciones especiales que deberían imponérsele a su puesta en libertad;
- decidir si el delincuente puede disfrutar de un permiso de salida o un permiso de trabajo fuera de prisión, y
- evaluar el riesgo general de reincidencia del delincuente y sus necesidades en cuanto a los programas que debe seguir.

¿De qué manera utiliza el CLCC la información que usted proporciona?

La información que usted proporciona al CLCC es una herramienta útil para comprender la gravedad del delito cometido y para determinar si el delincuente reconoce el

daño que ha causado. Esta información ayudará al CLCC a evaluar:

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

Los cambios previstos por la CCDV exigen que el CLCC imponga a los delincuentes sujetos a una orden de vigilancia a largo plazo condiciones razonables y necesarias para la seguridad de la víctima cuando se ha proporcionado una declaración de la víctima. La *Ley sobre el sistema correccional y la libertad condicional [Corrections and Conditional Release Act (CCRA)/Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)]* ya autoriza al Consejo a imponer dichas condiciones para la seguridad de la víctima a los delincuentes que disfrutaban de un permiso de salida sin escolta o de la libertad condicional o libertad de oficio. Por ejemplo, el Consejo puede imponer a un delincuente la condición de no ponerse en contacto con usted o mantenerse a cierta distancia de su residencia.

¿Cómo prepararse para la puesta en libertad de un delincuente bajo responsabilidad federal?

Si usted está preocupado por su seguridad en relación con la puesta en libertad condicional del delincuente que le hizo daño, hay varias medidas que puede tomar antes del retorno del delincuente a la comunidad.

Por ejemplo, puede:

- mantenerse informado inscribiéndose en el SCC o el CLCC;
- comunicar sus inquietudes al SCC o al CLCC;
- informar al servicio de policía de su localidad sobre la futura puesta en libertad del delincuente;
- buscar ayuda en la comunidad;
- elaborar planes de seguridad que tengan en cuenta las necesidades y circunstancias específicas, incluida la adopción de medidas personales de seguridad tanto en su hogar como en los lugares públicos;
- conservar todos los documentos sobre el delincuente procedentes de la policía, los tribunales y los servicios correccionales y de libertad condicional, y documentar todos los contactos no deseados;

- denunciar cualquier nuevo delito o infracción que cometa el delincuente, y
- solicitar una orden de alejamiento.

Para obtener información sobre cómo prepararse para la puesta en libertad de un delincuente bajo responsabilidad federal, puede comunicarse con la Oficina Nacional para las Víctimas de Delitos en la línea telefónica gratuita **1-866-525-0554** o consultando su sitio web en **publicsafety.gc.ca/nov**.

SERVICIOS FEDERALES PARA VÍCTIMAS

Ministerio de Seguridad Pública de Canadá: Oficina Nacional para las Víctimas de Delitos

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

- ofrece una línea telefónica gratuita, **1-866-525-0554**, a la que pueden llamar las víctimas desde cualquier punto en Canadá o Estados Unidos para obtener información sobre los servicios para víctimas disponibles en Canadá;
- remite las consultas específicas al SCC y el CLCC;
- elabora productos de información destinados a las víctimas de delincentes bajo responsabilidad federal, los proveedores de servicios para víctimas y el público general;
- consulta regularmente a las víctimas, los defensores de las víctimas y otras partes interesadas;
- vela por que el punto de vista de las víctimas sea tomado en cuenta en la elaboración de las políticas nacionales;

- colabora con los principales socios federales y provinciales sobre los nuevos desafíos relacionados con las víctimas, y
- dirige la elaboración o participa en la elaboración de políticas y consejos destinados al Ministro de Seguridad Pública y Protección Civil de Canadá sobre las cuestiones relativas a las víctimas, incluida la reforma de las leyes federales como la *Ley sobre el sistema correccional y la libertad condicional* que repercute en las víctimas en el sistema correccional.

Para obtener más información, consulte el sitio web de la Oficina Nacional para las Víctimas de Delitos en publicsafety.gc.ca/nov.

Servicio Correccional de Canadá: Unidad de Servicios a las Víctimas

Además de inscribir a las víctimas en el registro, la Unidad de Servicios para Víctimas del SCC cuenta con gerentes regionales de servicios para víctimas y agentes de servicios para víctimas que proporcionan la información descrita anteriormente según lo establecido en el artículo 26 de la *Ley sobre el sistema correccional y la libertad condicional*. La Unidad ofrece un servicio de notificaciones a las víctimas, recibe las declaraciones de las víctimas y responde a las

preguntas de las víctimas sobre el sistema correccional federal y la vigilancia de la libertad condicional. Asimismo, proporciona información general sobre los programas de justicia restaurativa y los servicios de mediación entre víctimas y delincuentes del SCC, y ofrece también un servicio de derivación a los organismos locales, provinciales, federales y territoriales de servicios para víctimas. Para obtener más información, póngase en contacto con el SCC a través de la línea telefónica gratuita **1-866-806-2275** o consultando su sitio web en csc-scc.gc.ca/victims-victimes.

Servicio Correccional de Canadá: Unidad de Justicia Restaurativa

El SCC presta servicios de mediación entre víctimas y delincuentes en el marco de su programa Oportunidades de Justicia Restaurativa (OJR). La mediación da la oportunidad a las víctimas de un delito de comunicarse con el delincuente que les ha causado un daño con el apoyo de un mediador experimentado para atenuar los efectos que ha tenido en ellas el delito. El programa OJR puede dar a las víctimas la oportunidad de contar su caso, hacer preguntas, hacer responsable al delincuente del daño que les ha causado y lograr el sentimiento de poder pasar página con respecto a ciertos problemas. La mediación está orientada por las necesidades de los participantes y puede

realizarse de diversas formas, como por correspondencia escrita, mensajes de video o encuentros en persona.

La participación en el programa OJR es totalmente voluntaria. Para saber más sobre el programa, póngase en contacto con la Unidad de Justicia Restaurativa del SCC llamando al **613-947-7309**, enviando un mensaje electrónico a **restorativejustice@csc-scc.gc.ca** o consultando su sitio web en **csc-scc.gc.ca/text/rj/index-eng.shtml**.

Consejo de Libertad Condicional de Canadá: agentes regionales de comunicaciones

El CLCC cuenta con un equipo de agentes regionales de comunicaciones (ARC) en cada región que proporcionan información y prestan servicios a las víctimas inscritas. Estos agentes se ocupan de inscribir a las víctimas y les proporcionan información y orientación relativas al proceso de decisión sobre la libertad condicional y sus diligencias conexas. Los ARC comunican también a las víctimas inscritas que lo han solicitado las decisiones tomadas acerca de la libertad condicional, ponen en contacto a las víctimas con otros servicios y recursos, las ayudan a preparar las declaraciones que deben presentar

en las audiencias del CLCC y las acompañan a las audiencias del CLCC para responder a preguntas relacionadas con el proceso.

Para más información, póngase en contacto con el CLCC llamando al **1-866-789-4636** o consultando su sitio web en **canada.ca/en/parole-board/index.html**.

Ministerio de Justicia de Canadá: Centro de la Política relativa a las Víctimas

El Centro de la Política relativa a las Víctimas (CPV) del Ministerio de Justicia de Canadá dirige la elaboración de las políticas federales relativas a las víctimas de delitos:

- ayudando a las víctimas y a sus familias a entender mejor su papel en el sistema de justicia penal y a conocer las leyes y los servicios y ayuda que tienen a su disposición;
- velando por que se tenga plenamente en cuenta el punto de vista de las víctimas en la elaboración de las leyes y políticas federales que les afectan;
- promoviendo una mayor sensibilización de la población tanto en Canadá como en el extranjero sobre las necesidades de las víctimas de delitos y los medios eficaces de responder a esas necesidades.

Entre las actividades del CPV figuran:

- **dar el punto de vista de las víctimas** para la mayoría de las leyes y actividades federales que afectan a las víctimas de delitos;
- **investigar** las cuestiones relacionadas con las víctimas en ámbitos tales como los efectos de las reformas legislativas, las mejores prácticas y los nuevos desafíos;
- **administrar el Fondo de Ayuda a las Víctimas**, que apoya proyectos de sensibilización y de mejora de los servicios y ayuda ofrecidos a las víctimas de delitos en todo Canadá, y que presta ayuda financiera limitada directamente a las víctimas de delitos;
- **ofrecer servicios de vulgarización e información jurídicas** sobre el papel de las víctimas en el sistema de justicia penal y las leyes conexas;
- **trabajar en estrecha colaboración con otros ministerios federales** encargados también de ofrecer información y servicios a las víctimas de delitos, y
- **consultar** con una amplia gama de partes interesadas para intercambiar conocimientos y competencias.

Para obtener más información, póngase en contacto con el CPV en la línea telefónica gratuita **1-866-544-1007** o consultando su sitio web en **justice.gc.ca/eng/cj-jp/victims-victimes/index.html**.

Defensoría Federal para las Víctimas de Delitos

La Defensoría Federal para las Víctimas de Delitos es un organismo independiente del gobierno federal encargado de velar por que el gobierno federal cumpla con sus obligaciones relativas a las víctimas de delitos. Bajo autoridad directa del Ministro de Justicia, la Defensoría presta ayuda a las víctimas de delitos y a sus familias de la manera siguiente:

- informando a las víctimas sobre los programas y servicios federales que existen para prestarles ayuda;
- respondiendo a las quejas presentadas por las víctimas de delitos sobre ministerios, entidades, empleados, leyes o políticas del gobierno federal;
- remitiendo a las víctimas a los programas y servicios que existen en su ciudad o provincia y que podrían serles de utilidad;
- identificando las cuestiones que repercuten negativamente en las víctimas de delitos, y
- haciendo recomendaciones al gobierno federal sobre la manera de realizar cambios positivos para las víctimas de delitos.

Para obtener más información consulte el sitio web de la Defensoría en www.victimfirst.gc.ca o póngase en contacto con la Defensoría enviando un mensaje

electrónico a victimfirst@ombudsman.gc.ca, llamando al 613-954-1651, al teléfono gratuito 1-866-481-8429 o al servicio de teletipo 1-877-644-8385, o enviando un fax al 613-941-3498.

¿Cómo puede presentar una queja si cree que el gobierno federal no ha respetado sus derechos como víctima?

La CCDV exige a los ministerios y organismos federales que trabajan con las víctimas de delitos que cuenten con un proceso para responder a cualquier violación de los derechos de una víctima.

Si usted considera que el SCC, el CLCC, la Real Policía Montada de Canadá (RPMC), la Agencia de Servicios Fronterizos de Canadá (ASFC), el Ministerio de Seguridad Pública de Canadá (MSPC) o el Ministerio de Justicia de Canadá (MJC) no han respetado sus derechos previstos en la CCDV, o si tiene una queja relativa a un fiscal federal o a los servicios, procedimientos, prácticas o políticas del Servicio de Fiscalía General de Canadá, tiene derecho a presentar una queja ante el ministerio u organismo correspondiente. La ley obliga a los ministerios y organismos federales a examinar su queja, formular recomendaciones sobre cómo solucionar la situación, si es

posible, y a comunicarle los resultados de su examen y las recomendaciones formuladas.

Si desea presentar una queja en virtud de la CCDV ante el SCC, el CLCC, la RPMC, el MSPC, el MJC o el Servicio de Fiscalía General de Canadá, consulte la **página justice.gc.ca/eng/cj-jp/victims-victimes/rights-droits/complaint-plainte.html** para obtener los datos de contacto e información sobre el proceso. Si desea presentar una queja en virtud de la CCDV ante la ASFC, consulte su página web sobre felicitaciones, comentarios y quejas en **cbsa-asfc.gc.ca/contact/com-eng.html**.