

LA ATENCIÓN A LA VÍCTIMA POR PARTE DE LA POLICÍA

Hacia una estrategia local y nacional para Venezuela



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas
Instituto de Ciencias Penales

Contenidos





SITUACIÓN CONTEXTUAL

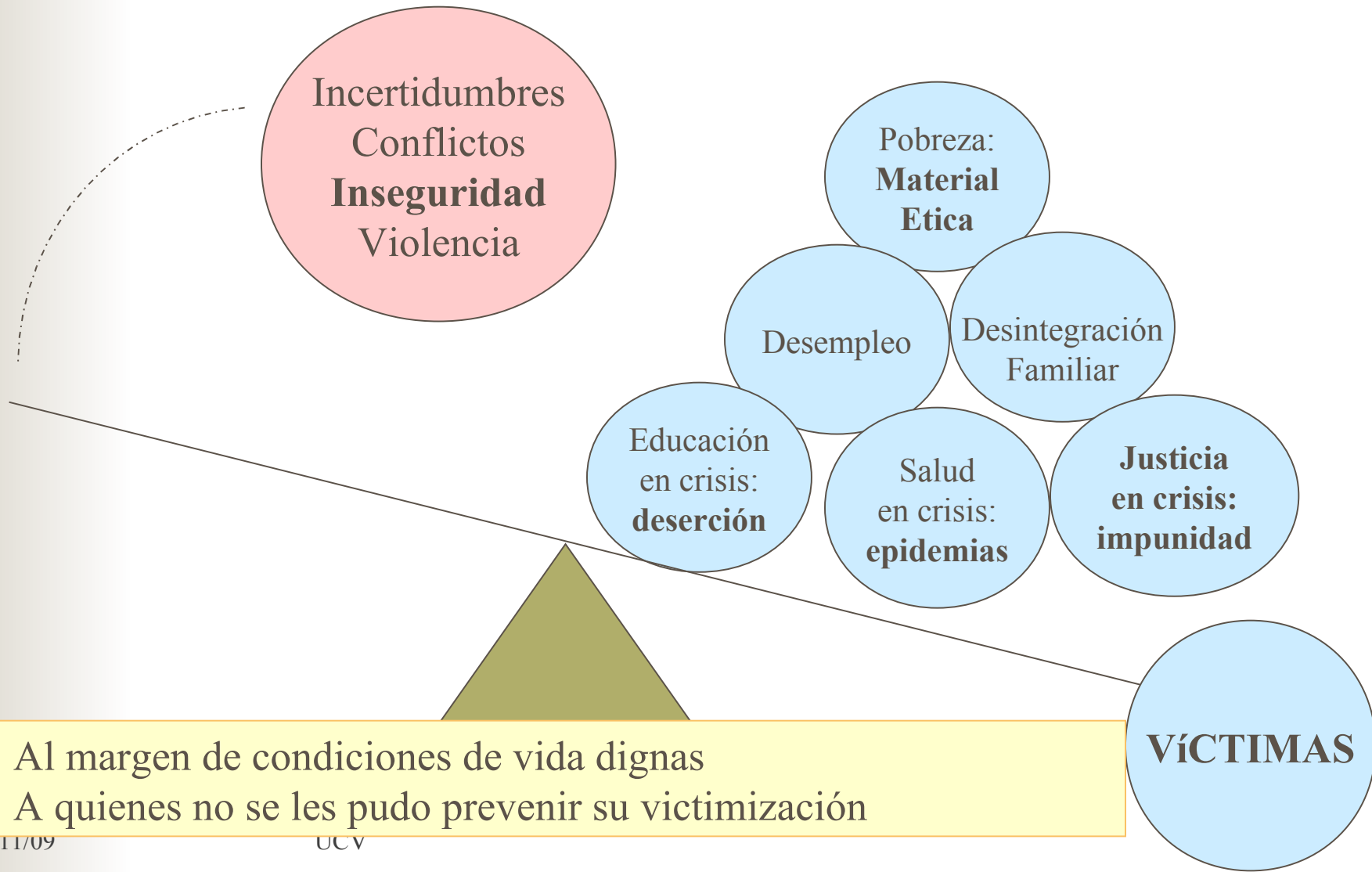


América Latina

Venezuela

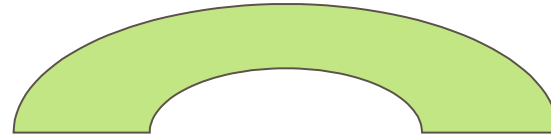
SITUACION CONTEXTUAL

Principales problemas sociales



Situación Contextual:

América Latina y Venezuela



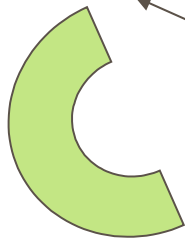
En **AL**, la **violencia** es una de las principales causas de **muerte** de **gente joven** (Kliksberg, 2000; Della Porta, 2004)

Estructuras sociales y económicas generadoras de opresión, miseria y represión con el interés político de mantener status quo **y** generan victimización.

(Crim. Crítica) (Victimología Crítica)

VZLA,
Violencia
DELINCUENCIAL URBANA
afecta a **muchísimas personas**

impiden desarrollo económico sustentable



Venezuela: crecimiento en los homicidios en los últimos 10 años

Año	Venezuela Nº de Delitos	Tasa x 100.000
1998	4.550	20
1999	5.968	25
2000	8.022	33
2001	7.960	32
2002	9.617	38
2003	11.342	44
2004	9.719	37
2005	9.964	37
2006	12.257	45
2007	13.156	49
2008	14589	50

(ovv, 2008)

Estimaciones para el año 2009, + de 19 mil (INCOSEC, 2009)

Las tasas de homicidios de Venezuela, Brasil y México

	Tasa de homicidios por 100 000 hab 1994-1998	Estimados de Tasa de homicidios por 100 000 hab 2008
Brasil	22	20
México	18	17
Venezuela	21	50
	VIOL. ALTA (16-30 h)	VIOL. MUY ALTA(+)

Tasas de Homicidios de Países Industrializados

Australia	1,6
Italia	1,4
Canadá	1,4
España	1,3
Suiza	1,1
Francia	1,0
Alemania	0,9
Japón	0,6
Inglaterra y Gales	0,5
Estados Unidos	7,6
Rusia	22,2

Fuente: Construcción propia, World Health Organization, 2002

Evaluación de las Instituciones del Sistema de Justicia Penal

- *¿Cómo calificaría, usted, el trabajo de la **Policía**?*

Muy buena	1,5%
Buena	12,5%
Regular	36,6%
Mala	31,5%
Muy mala	17,9%

49,4%

N° 2

- *¿Cómo calificaría, usted, el trabajo de los **Tribunales/Juzgado (Jueces)**?*

Muy buena	1,9%
Buena	14,2%
Regular	40,2%
Mala	26,5%
Muy mala	17,2%

43,7%

Evaluación de las Instituciones del Sistema de Justicia Penal

- *¿Cómo calificaría, usted, el trabajo del Sistema Penitenciario?*

Muy buena	1,1%
Buena	8,9%
Regular	28,0%
Mala	30,7%
Muy mala	31,2%

Nº 1

61,9%

- *¿Cómo calificaría, usted, el trabajo de la Fiscalía?*

Muy buena	2,3%
Buena	15,7%
Regular	38,2%
Mala	26,2%
Muy mala	17,6%

43,8%



Opiniones sobre la Atención a la víctima por parte de la Policía

- Estudiantes: *“funcionarios no brindan protección confiable” “uno va a la policía y lo atiende el mismo agente que incurrió en el delito”*
- Familiares y víctimas de abuso: *“No existe una debida atención a las víctimas”*
- Grupos Religiosos: *“Las víctimas sienten indefensión”*
 - *Si me mata un policía: muero como malandro*
 - *Si me mata un delincuente: muero como víctima*

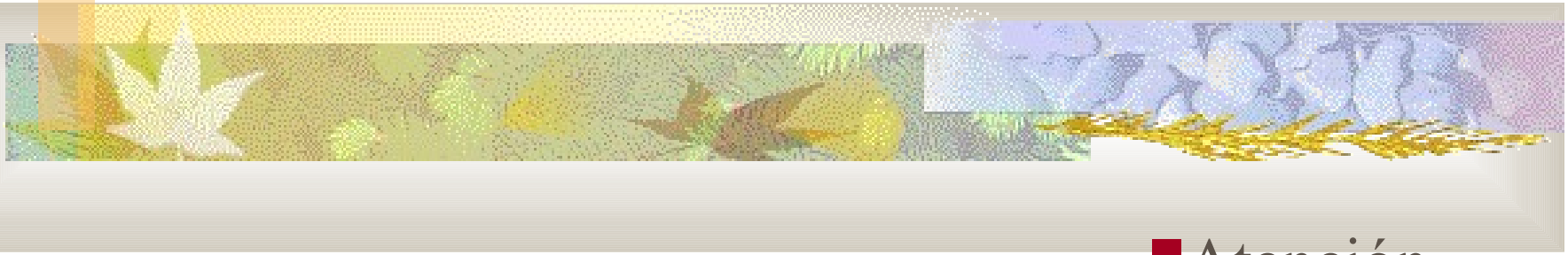


Opiniones sobre la Atención a la víctima por parte de la Policía

- Operadores Judiciales: *“la investigación penal debe estar a cargo de un **órgano auxiliar de investigaciones**”*
- Comunidades: *“los modos de proceder de la policía no son adecuados con las víctimas”*

REFLEXIÓN: *ES PRECISO RESCATAR LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS HACIA LA POLICIA, LA CONFIANZA Y LA SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO QUE BRINDAN.*

CONCEPTOS BÁSICOS Y MARCO TEÓRICO



- Atención
- Servicio
- Policia
- Victima



- **ATENCIÓN:**

Cortesía, urbanidad, **demostración de respeto** u obsequio.

- **SERVICIO:**

Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.

- **POLICIA:**

Cuerpo encargado de velar por el mantenimiento del orden público y la seguridad de los ciudadanos, a las órdenes de las autoridades políticas.

<http://www.sc.edu/ccfs/training/victimstandards.pdf>



Servicio de Policía

- Conjunto de **acciones** ejercidas en forma exclusiva por el **Estado**, a través de los **Cuerpos de Policía en todos sus niveles** con el propósito de **proteger y garantizar los derechos de las personas,respeto a sus bienes, paz social...** (LOPN, 2008: Art.3)
- Se prestará de manera **continua** e **ininterrumpida** (LOPN, 2008: Art. 5)



Atención a la Víctima

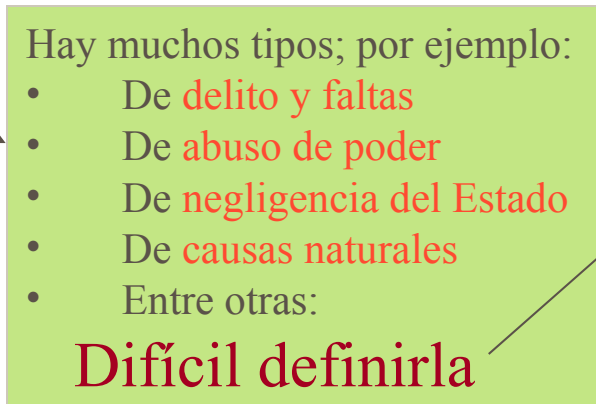
- Los cuerpos de Policía contarán con una **oficina de atención a las víctimas** del delito y del abuso del poder... (LOPN, 2008: Art.82)
- Es atribución común de todos los cuerpos de policía: **proteger** testigos, **víctimas** y demás sujetos procesales, propender a la resolución de conflictos (Art.34, num 14)
- Normas básicas de actuación policial indican: Observar **trato correcto** y esmerado con las personas, **Prohíbe la tortura** y Exige extremar precauciones con **discapacitad@s, adult@s mayores y niñ@s y adolescentes**. (Art. 65, num. 5, 7y 9)

VICTIMA.

QUIÉN? / CUÁL?

Característica en común

Sensación de:
VULNERABILIDAD
INDEFENSIÓN
DESPROTECCIÓN





Las víctimas

- 95% de las víctimas de muertes violentas son hombres
- 69% tenían entre 15 y 29 años
- 92% de los casos, el arma utilizada era un arma de fuego
- 83% de las víctimas murieron cerca de sus casas

Sus viudas, sus hij@s, sus padres y demás familiares y amigos. También allí hay compañeros suyos: POLICIAS. Nadie está exento de llegar a ser víctima.... Esas cifras son incidentes de sufrimiento humano....

Marco Teórico:

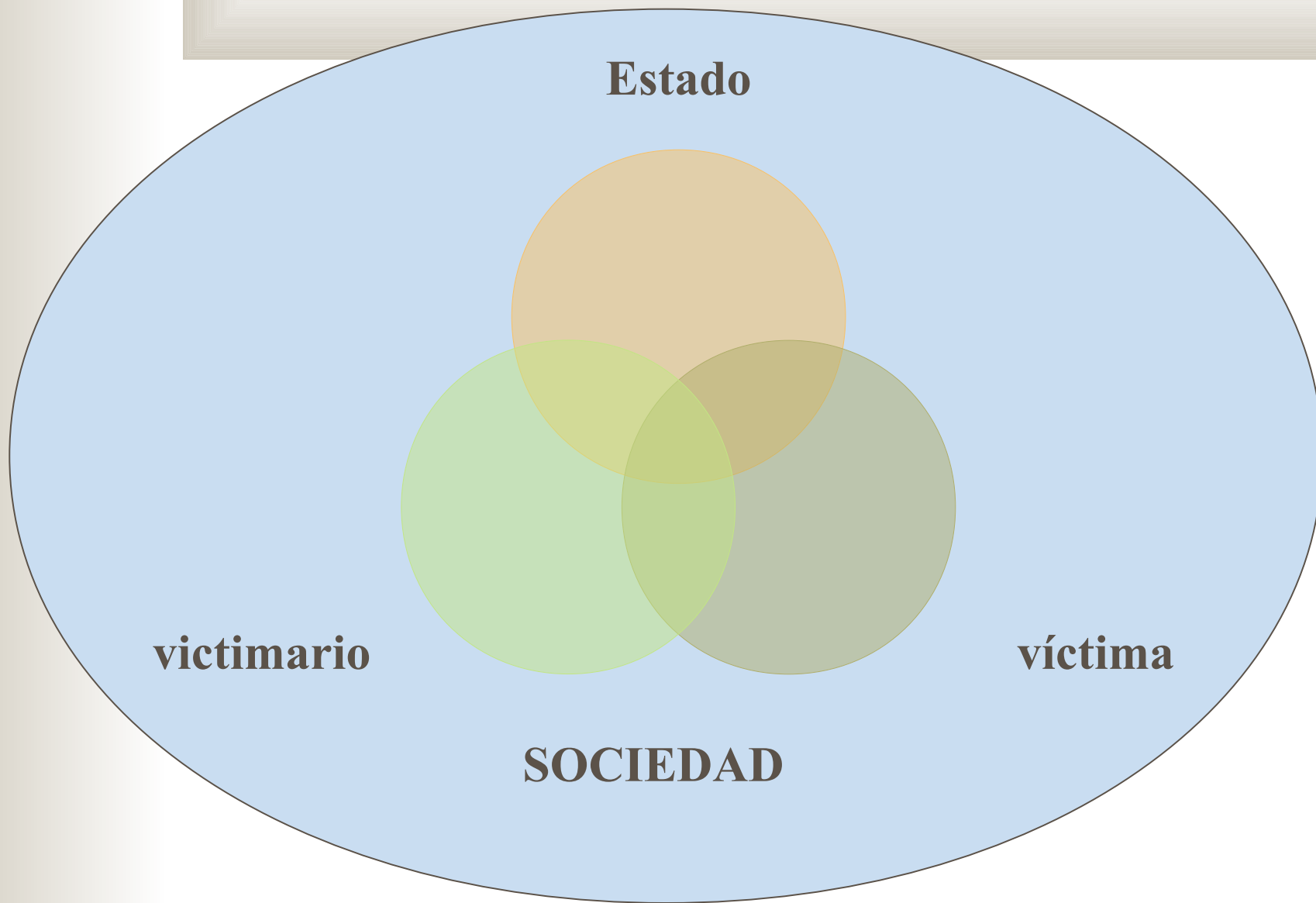
VICTIMOLOGÍA

Ha hecho hincapié en que: la **VIOLENCIA, CRIMINALIDAD, CONFLICTIVIDAD SOCIAL** constituyen un hecho social que trae consecuencias de variada naturaleza para:

- la sociedad en general y gran cantidad de personas,

y que:

es preciso atender a las necesidades variadas derivadas de ELLA.





IMPACTO



INDIVIDUAL
SOCIAL

Formas de victimización :

PRIMARIA Y SECUNDARIA



IMPACTO DE LA VICTIMIZACIÓN

N ECESIDADES DE LAS VICTIMAS:

- **INFORMACIÓN**
- Que cuando SUS **INTERESES** estén en juego, éstos sean **ATENDIDOS**
- **FORTALECIMIENTO** de la acción legal
- **REPARACIÓN** por parte de victimarios, y **COMPENSACIÓN** del Estado
- **SERVICIOS DE APOYO**
- **PREVENCIÓN**

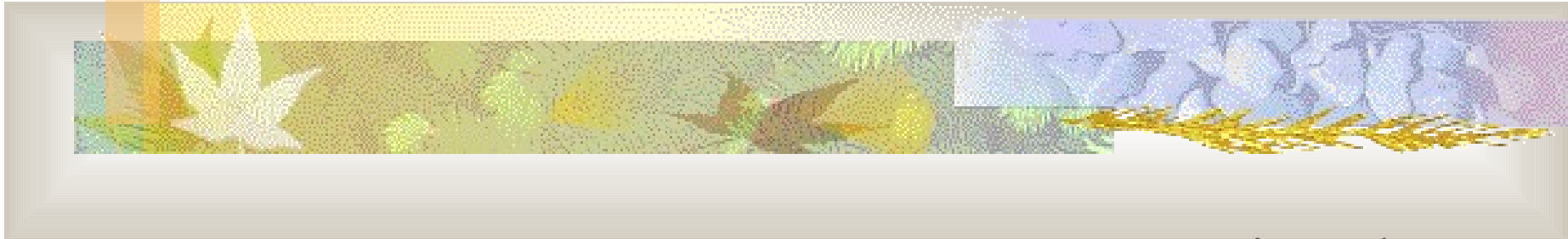


• **PROTECCIÓN**

- integridad personal
- privacidad



DERECHOS: ciudadan@ víctima



Internacionales

Venezuela



DERECHOS COMO VÍCTIMA

- **INTERNACIONALES:** Ejemplos:
 - Declaración de derechos fundamentales para la víctima del delito y del abuso del poder (ONU, 1985).
 - Declaración de Derechos para los niños y niñas víctimas y testigos de delitos (ONU, 2005)
- **NACIONALES:**
 - Constitución República Bolivariana de Venezuela, 1999
 - Código Orgánico Procesal Penal, 1998 y sus reformas: 2000, 2001 y 2006
 - Leyes Penales colaterales: Ley Orgánica sobre el Derechos de la mujer a una vida libre de la violencia, 2006, LOPNA, 1999 y su reforma 2008, etc.
 - Ley de Protección de víctimas, testigos y demás sujetos procesales, 2006

DERECHO DE LA VICTIMAS

ACCESO A LA JUSTICIA

TRATO DIGNO Y RESPETUOSO

RESARCIMIENTO

INDENIZACION

ASISTENCIA

- PROTECCIÓN
- SERVICIOS APOYO
- REPARACIÓN
- PREVENCIÓN

ONU, 1985



ACCESO A LA JUSTICIA Y TRATO JUSTO

- Acceso a los mecanismos de la Justicia y a la pronta reparación del daño sufrido
- Adecuar los mecanismos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas
 - Ser informado de su papel y alcance
 - Ser atendida en sus necesidades
 - Proteger su intimidad
 - Garantizar su seguridad
 - Evitar demoras innecesarias
- Tratadas con compasión y respeto a su dignidad

Rol de la Policía

PROTOSCOLOS: oficiales de patrulla, investigadores y supervisores.

■ Primera interacción P → V = crucial

- Incide en :
 - Decisiones de la víctima
 - Su proceso de recuperación
- Interacción debe ser:
 - **Sensible, Amable, Respetuosa**
 - **Víctima: Asegurada y tratada con empatía**
 - **Brindar información sobre el proceso**
- Finalidad:
 - **Lograr confianza y satisfacción de la víctima**

**Puede ser la única
esperanza de
ser atendido en el
SAJ**

**Facilitar el acceso
COPP:Art. 118**



RESARCIMIENTO

- Delincuentes y terceros responsables resarcirán a las víctimas y familiares.
 - Incluye:
 - **Devolución de bienes**
 - Pago de daños o pérdidas
 - Reembolso de gastos
 - Prestación de servicio
 - Rehabilitación de derechos
 - En casos de abuso de poder:
 - Serán resarcidas por el Estado, cuyos funcionarios sean responsables de los daños causados



INDEMNIZACIÓN

Los Estados establecerán fondos nacionales para indemnizar a:

- Víctimas de delitos graves
- A la familia de víctimas fallecidas o incapacitadas a raíz de la victimización

**Tarea pendiente aún en
VENEZUELA.**



ASISTENCIA SOCIAL

- Las víctimas recibirán **ATENCIÓN** material, médica, psicológica y social que sea necesaria
- Se **INFORMARÁ** la disponibilidad de los servicios y se facilitará el acceso
- Se **CAPACITARÁ** a todos los proveedores de servicio del sector público y privado
- Se proporcionarán **DIRECTRICES** para la ayuda rápida y apropiada
- Se tomarán en cuenta **NECESIDADES ESPECIALES** de víctimas particularmente vulnerables: ABUSO DE PODER (REHABILITACIÓN POR PARTE DEL ESTADO)



Roles Policía → Víctimas

- Explicarles los procedimientos y derechos
- Informarles como proteger evidencias
- Acompañar a las lesionadas para recibir atención médica
- Informarlas de posibilidad de embarazo o enfermedades infecciosas
- Referirlas a servicios apropiados de la comunidad
- Asegurar la propiedad de la víctima
- Informarlas periódicamente del estado de las investigaciones
- Devolverle los objetos siguiendo el protocolo de devolución
- Protegerlas: su privacidad y su seguridad



Entrenamiento Policial

- **Áreas:**
 - Trauma de la victimización
 - Empatía
 - Primeros auxilios emocionales
 - Trato con categorías especiales de víctimas
 - Trato con las víctimas en situaciones prácticas
 - (Manual ONU, 2001)



POLICIA ⇌ VÍCTIMA

- Formado
- Entrenado
- Sensibilizado
- Con apoyo:
 - Estándares:
 - Permiten al proveedor del servicio tener **competencias necesarias para ofrecer una atención de calidad** a la víctima:
 - **Actitudes, conocimientos, destrezas**
 - Manuales y Guías Prácticas para la Acción Coordinada con demás instituciones públicas y privadas que proveen servicios
 - Consideración de necesidades del proveedor como **ser humano** y como **funcionario con altísima responsabilidad social**.

REFLEXIÓN. BALANCE ACTUAL. RETO



LOGROS Y PENDIENTES

Reflexión

El Sistema de Administración de Justicia es uno de los contextos para desarrollar la protección de la víctima, sin embargo, el Sistema de Asistencia Médica y Social también debe participar para que su protección sea integral.

Su intervención orientada a apoyarlas en su recuperación.

LA POLICIA SIN ESE APOYO NO PODRÁ LOGRARLO

Estrategia nacional y local para los DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

LOGROS Y PENDIENTES:

Legislación: **Reconocimiento y Derechos:**
LPN

Reformas e Implementar
las existentes. **Fondo de Compensación**

Marco Institucional:
Asignación de responsabilidades,
Políticas, Protocolos de
entrenamiento,
Refugios, reforzar
justicia alternativa,
Cooperación
Interinstitucional.

**Apoyo y protección en su
recuperación**

victima

Participación ciudadana: ONG'S
Impulsar con su activismo
el respeto a los ddhh de las víctima

¿Qué está faltando?



Más conciencia: **Capacitación**
Más **universalidad** en la asistencia





¿Qué hacer? Un primer paso

- Proporcionar las **pautas básicas**
- **Unificar y universalizar sus prácticas** (intra e interinstitucionales)
- Identificación de las **limitaciones** para implantar las mejoras necesarias:

**EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE
LO QUE SE HAGA**



RETO

LOGRAR QUE:

- **LA VÍCTIMA SEA UNA CIUDADANA DE PRIMERA CATEGORIA.**
- **ASEGURAR QUE LA POLICÍA SEA REPRESENTATIVA DE LAS COMUNIDADES QUE ELLOS SIRVEN**