

## Objetivos:

- Identificar los derechos de las víctimas
- Identificar los principios básicos de actuación de los funcionarios y funcionarias de policía para la atención de víctimas.

## Actividad 1

1.1 Escuchemos con atención y respeto los testimonios que se presentarán a continuación.

1.2 En silencio, y de manera individual, escribamos un mensaje que quisiéramos transmitirle a las personas que compartieron su testimonio

1.3 Compartamos de manera voluntaria las impresiones y sentimientos que nos despertaron los testimonios presentados

1.4 Realicemos una lluvia de ideas a partir de las siguientes preguntas:

- ¿Quién es una víctima?
- ¿Quiénes son las principales víctimas de delitos y violaciones de Derechos Humanos en Venezuela?
- ¿Qué características tienen en común?
- ¿Cuáles son las consecuencias de un delito o violación de derechos humanos graves en la vida de las víctimas?
- ¿Cuáles son los derechos de las víctimas?

### ¿Quién puede ser considerado/a como víctima?

Se entenderá por “víctimas” a las personas que individual o colectivamente han sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente. “Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para víctimas de delitos y del abuso de poder”. (1985, ONU)

### Las principales víctimas de delitos y violaciones de Derechos Humanos en Venezuela

“El crimen ronda la vida de los pobres como un mal indisoluble. La pobreza no es sólo el caldo de cultivo de la acción criminal sino también su blanco inmediato. A primera vista los pobres aparecen no sólo como objetos, es decir, víctimas, sino sobre todo como sujetos o agentes de la violencia que él implica. Por ello las políticas de control de la criminalidad por parte de los aparatos estatales se urden y aplican con especial y casi exclusiva fiereza sobre los márgenes suburbanos e infraurbanos en que la pobreza subsiste y prolifera (...) El criminal es arquetípicamente pobre, y por extensión el pobre es culpable del crimen, pero más fundamental-

mente es culpable de ser pobre, y se merece de antemano la sospecha y el castigo. La fuerza pública, en sus tradicionales arremetidas indiscriminadas sobre las poblaciones marginales, su llamada cínicamente “profilaxis social”, no tiene el menor temor de equivocarse. La criminalidad en nuestras sociedades puede considerarse como un sistema, en el que efectivamente, basta la corroboración estadística, los pobres son la materia prima. El pobre aparece como responsable universal del crimen, y las cárceles son antros dantescos para el procesamiento de pobres<sup>1”</sup>.

### ¿Cuáles son los derechos de las víctimas?

- Todas las víctimas de delitos, abusos de poder o violaciones de los Derechos Humanos serán tratadas con compasión y respeto.
- Las víctimas tendrán acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación.
- Los procedimientos de reparación serán expeditos, justos, poco costosos y accesibles.
- Se informará a las víctimas de su derecho a pedir reparación y protección.
- Se informará a las víctimas de su papel en las actuaciones y del alcance, el desarrollo cronológico y la marcha de las mismas, así como de la decisión recaída en su causa.
- Se permitirá a las víctimas presentar sus opiniones y preocupaciones sobre todos los asuntos en que estén en juego sus intereses personales.
- Las víctimas recibirán toda la asistencia jurídica, material, médica, psicológica y social que sea necesaria, y serán informadas de la disponibilidad de esa asistencia.
- Se minimizarán las molestias causadas a las víctimas en la sustanciación de sus causas.
- Se protegerá la intimidad y la seguridad de las víctimas.
- Se evitarán las demoras innecesarias en la sustanciación de las causas de las víctimas.
- Los gobiernos se encargarán del resarcimiento cuando haya habido culpa de funcionarios públicos.
- Se pondrá a disposición de las víctimas una indemnización financiera a cargo del delincuente y, si ello fuera imposible, del Estado.
- Se capacitará a la policía sobre las necesidades de las víctimas, y se le darán directrices para proporcionar una ayuda apropiada y rápida.

---

1 Red de Apoyo por la Justicia y la Paz. El Crimen de la Pobreza: Escritos sobre la criminalización de los pobres, Caracas, 2003

“Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder.” (ONU, 1985).

## Actividad 2

2.1 Poniéndose en los zapatos de ... Observemos en silencio y tomemos nota de los aspectos que más nos llamen la atención en la situación que se presentará a continuación.

2.2 Compartimos en plenaria los aspectos que más nos llamaron la atención.

- ¿Cómo se comportó la policía en la recepción de la denuncia?
- ¿Por qué creen que la policía se comportó de esa manera?
- ¿Qué efectos puede tener ese comportamiento en el ánimo de la víctima para denunciar?
- ¿Cuál sería el comportamiento adecuado de los funcionarios y las funcionarias que reciban la denuncia?

### El papel de la policía en la atención de víctimas

De acuerdo con el artículo 82 de la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional, los cuerpos de policía contarán con una oficina de atención a las víctimas del delito o del abuso de poder, que deberán asegurar a las víctimas un tratamiento con dignidad y respeto, en donde reciban asistencia material, legal, médica, psicológica y social necesaria, que les permita obtener información oportuna sobre las actuaciones, protegiendo su intimidad y garantizando su seguridad, la de sus familiares y testigos en su favor.

### Para que los funcionarios y funcionarias puedan dar una atención adecuada a las víctimas que acudan a esta oficina es importante tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

#### Al establecer el primer contacto con la persona:

- Seleccionar un lugar adecuado para tomar la denuncia.
- Priorizar su atención por encima de otras tareas o personas que estén esperando.
- Asegurar la privacidad en la atención, en el testimonio y en el manejo de la información.
- Crear un ambiente de confianza.
- Trasmitir seguridad.

#### Durante la denuncia:

- Confiar en el relato y otorgarle el valor correspondiente.
- Ser paciente en la recopilación de la información, tomando en consideración que no es fácil revivir lo ocurrido.
- No forzar en la primera entrevista a la víctima si su estado emocional no se lo permite.
- Tener presente y entender que la víctima puede tener sentimientos encontrados.
- No emitir sermones, frases o exclamaciones que hagan sentir culpable o juzgada a la víctima.
- Reconocer la problemática que atraviesa la víctima y su alto estado de vulnerabilidad.
- Hacer preguntas puntuales y prudentes que vulneren en el menor grado posible su sensibilidad.
- Utilizar un lenguaje sencillo.
- Observar indicadores directos de violencia tales como heridas, moretones, magulladuras.

#### Al concluir la toma de denuncia:

- Es importante proporcionar información para que la víctima tenga una correcta comprensión del proceso para la restitución de sus derechos y sobre procedimientos para su defensa activa
- Explicar el tipo de ayuda que puede prestar y las limitaciones de las competencias del funcionario público que efectúa la orientación
- Expresar en forma sencilla y comprensible la información que le permita a la víctima la realización de los trámites derivados de la denuncia.

La policía debe evitar causarle a las víctimas cualquier tipo de obstáculo en la recepción de las denuncias para garantizar el Derecho de Acceso a la Justicia consagrado en el artículo 26 de la CRBV:

“Toda persona tiene derecho de acceso a los órganos de administración de justicia para hacer valer sus derechos e intereses, incluso los colectivos o difusos, a la tutela efectiva de los mismos y a obtener con prontitud la decisión correspondiente.

El Estado garantizará una justicia gratuita, accesible, imparcial, idónea, transparente, autónoma, independiente, responsable, equitativa y expedita, sin dilaciones indebidas, sin formalismos o reposiciones inútiles”.

## ¿Por qué es más fácil creer en el victimario?<sup>2</sup>

### La doble victimización

“En la década del 50, un equipo de psicólogos sociales americanos realizó una experiencia que consistía en presentar materiales filmados a un grupo numeroso de personas de variadas ocupaciones, para que contestaran luego un cuestionario sobre dicho material. Uno de ellos consistió en mostrar sendas entrevistas con un ex torturador de la Alemania nazi y con un ex prisionero de los campos de concentración (sin informar al grupo de las respectivas identidades y antecedentes); las entrevistas versaron sobre temas generales, sin aportar datos sobre el pasado de los entrevistados. En el cuestionario posterior, la inmensa mayoría de quienes habían presenciado el material filmico definieron al torturador como más seguro de sí mismo, coherente, veraz y confiable, mientras que percibieron al torturado como inconsistente, vacilante, poco confiable, contradictorio y poco veraz.

Las conclusiones de esta experiencia se ajustan casi literalmente a lo que ocurre cuando los protagonistas del drama de la violencia familiar se exponen frente a observadores externos (médico/a, psicólogo/a, juez/a, asistente social, etc): las víctimas de abuso intrafamiliar, a raíz de los efectos psicológicos de la victimización, son percibidas como contradictorias, emocionalmente desequilibradas y, por lo tanto, se tiende a desconfiar de la veracidad de su testimonio. En cambio, el perpetrador se muestra como más confiable, en función de su fachada de seguridad, racionalidad y aplomo.

Cuando esto ocurre, están dadas las condiciones para que se produzca el fenómeno de la doble victimización: cuando la persona que ya viene dañada vuelve a ser victimizada mediante la incomprensión o la incredulidad de las personas o instituciones a las que acude para ser ayudada.”

2 CORSI, Jorge. ¿Por qué es más fácil creer al victimario que a la víctima?, Fundación de Apoyo, Fundación Mujeres. [www.corsi.com.ar](http://www.corsi.com.ar)

# Hacia la dignificación de la función policial

Av. Urdaneta esquina Platanal, sede del MIJ, piso 8,  
Caracas, Venezuela / Tel. (0212) 506 1111  
[www.consejopolicia.gob.ve](http://www.consejopolicia.gob.ve)



## DERECHOS HUMANOS Y FUNCIÓN POLICIAL

SESIÓN 5

## DERECHOS DE LAS VÍCTIMAS

