



BAQUÍA

REGLAS MÍNIMAS DE ESTANDARIZACIÓN  
PARA LOS CUERPOS POLICIALES

## 8. EL ESPEJO NOS HABLA

Practiguía para la  
Atención a la Víctima



Consolidando el Sistema  
Integrado de Policía

12128

BAQUÍA

REGLAS MÍNIMAS DE ESTANDARIZACIÓN  
PARA LOS CUERPOS POLICIALES

## 8. EL ESPEJO NOS HABLA

### Practiguía para la Atención a la Víctima



*No basta con proteger  
y servir, volvamos las  
caras y profundicemos  
los sentimientos que  
se anteponen a las  
impresiones de la razón.*



Consolidando el Sistema  
Integrado de Policía

HRE/ED/6/1sp/37

## **COLECCIÓN BAQUÍA**

### **REGLAS MÍNIMAS DE ESTANDARIZACIÓN PARA LOS CUERPOS POLICIALES**

**BAQUÍA:** Nombre de la colección. Significa conocimiento práctico para no perderse en caminos, truchas, ríos y parajes desconocidos.

#### **8. EL ESPEJO NOS HABLA** **Practiguía para la Atención a la Víctima**

Caracas, abril de 2010

Primera edición

Producción:

Consejo General de Policía

#### **Miembros del Consejo**

##### **General de Policía**

Tareck El Aissami,  
ministro del Poder Popular para  
Relaciones Interiores y Justicia

Edgar Barrientos,  
viceministro del Sistema  
Integrado de Policía

Rafael Isea,  
gobernador del estado Aragua  
José Luis Rodríguez,  
alcalde del municipio Carrizal  
Mercedes Prieto,  
representante del Ministerio Público

Larry Devoe,  
representante de la Defensoría del Pueblo  
Pedro Tang,

en representación de los cuerpos  
de policía municipales y estatales

José Enrique González,  
en representación de los cuerpos  
de policía municipales y estatales

Soraya El Achkar,  
en representación de la Red de Apoyo  
por la Justicia y la Paz, Secretaría Ejecutiva  
del Consejo General de Policía

#### Responsables:

Pablo Fernández Blanco  
y Diana González

#### Revisión y validación:

Yamileth Rodríguez  
Esly López  
Liderly Montero  
Claudia Cova

#### Diseño gráfico:

Helena Maso

#### Fotos:

Coordinación de Difusión del  
Consejo General de Policía

Edición y correcciones:  
Helena González

Impresión:  
Imprenta Nacional

100.000 ejemplares

ISBN: 978-980-6471-25-2

Hecho depósito de ley  
Depósito Legal: If58220103701154

#### **Consejo General de Policía**

Av. Urdaneta, esquina Platanal, sede  
del Ministerio del Poder Popular para  
Relaciones Interiores y Justicia, piso 8.  
Caracas, Venezuela  
Teléfono: 0212.506.11.11  
[info@consejopolicia.gob.ve](mailto:info@consejopolicia.gob.ve)  
[www.consejopolicia.gob.ve](http://www.consejopolicia.gob.ve)

# Índice de contenido

<b>Prólogo</b>	5
<b>Presentación</b>	7
<b>El nuevo modelo policial: un reto de país</b>	9
<b>Introducción</b>	15
<b>Desarrollo de las Obligaciones</b>	21
<b>Obligación N° 1</b>	22
■ Situación en los cuerpos policiales	22
■ Recomendaciones para cumplir con la Obligación	23
<b>Obligación N° 2</b>	27
■ Situación en los cuerpos policiales	27
■ Recomendaciones para cumplir con la Obligación	28
<b>Obligación N° 3</b>	30
■ Situación en los cuerpos policiales	30
■ Recomendaciones para cumplir con la Obligación	31
<b>Obligación N° 4</b>	34
■ Situación en los cuerpos policiales	34
■ Recomendaciones para cumplir con la Obligación	34
<b>Obligación N° 5</b>	38
■ Situación en los cuerpos policiales	38
■ Recomendaciones para cumplir con la Obligación	39
<b>Obligación N° 6</b>	41
■ Situación en los cuerpos policiales	41
■ Recomendaciones para cumplir con la Obligación	42

<b>Obligación N° 7</b>	43
■ Situación en los cuerpos policiales	43
■ Recomendaciones para cumplir con la Obligación	44
<b>Obligación N° 8</b>	45
■ Situación en los cuerpos policiales	45
■ Recomendaciones para cumplir con la Obligación	45
<b>Obligación N° 9</b>	47
■ Situación en los cuerpos policiales	47
■ Recomendaciones para cumplir con la Obligación	48
<b>Obligación N° 10</b>	49
■ Situación en los cuerpos policiales	49
■ Recomendaciones para cumplir con la Obligación	50
<b>Referencias bibliográficas</b>	51
<b>Anexo</b>	53

Resolución. Publicada en Gaceta Oficial N° 39.390 del 19 de marzo de 2009

## Prólogo

La aprobación, en el año 2008, por parte del Comandante Presidente Hugo Chávez, del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional es la muestra más fehaciente de la voluntad política del Gobierno Bolivariano de avanzar en el sentido de saldar la deuda con toda la comunidad policial y con el pueblo que demanda cambios radicales en las instituciones policiales. Con la aprobación de este Decreto nace el Sistema Integrado de Policía, la Universidad Experimental de la Seguridad, el Fondo Intergubernamental para el Servicio de Policía y así también, el Consejo General de Policía adscrito al Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia, el cual instalamos en el año 2009 con el propósito de adelantar una serie de políticas públicas que estandarizaran los cuerpos policiales para su adecuación al nuevo modelo policial, un modelo que se caracterice por el humanismo, la solidaridad, la participación ciudadana, el respeto a los derechos humanos, en síntesis principios todos ellos acordes a la construcción del Socialismo Bolivariano.

Es voluntad del Gobierno del Comandante Presidente Hugo Chávez acabar con el viejo modelo policial burgués que ha atentado contra la dignidad humana, criminalizando la pobreza, violando los derechos humanos y muestra de ello, es el empeño que, desde el inicio de la Revolución Bolivariana viene haciendo para que se implante un nuevo modelo policial. La creación de la Comisión Nacional para la Reforma Policial, la realización del primer diagnóstico nacional sobre los cuerpos policiales y la gran consulta popular sin precedentes en el país fue el comienzo de un camino que se ha transitado para lograr el propósito de crear un sistema policial acorde con las necesidades del pueblo venezolano.

Nuestro Gobierno Bolivariano a través del Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia, a partir de la instalación del Consejo General de Policía ha aprobado una serie de Resoluciones con normas mínimas comunes a los cuerpos policiales que son de obligatorio cumplimiento. Nos sentimos con la responsabilidad histórica de mostrar el camino para la

exigida adecuación y, por ello, nos hemos empeñado en elaborar estas Guías auto-instruccionales que le permitan a los cuerpos policiales avanzar hacia la instauración de un nuevo modelo policial. El Gobierno del Comandante Presidente Chávez está saldando la deuda que durante décadas se acumuló con los funcionarios y funcionarias policiales de buena voluntad. Estamos comprometidos a dignificar la función policial y no descansaremos hasta que ganemos esta batalla en función de una mayor seguridad y paz social para nuestro pueblo. ■

**¡Venceremos!**

**Tareck El Aissami**

## Dignificar la función policial: un compromiso ético

El Consejo General de Policía fue instituido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, como una instancia de participación y asesoría para coadyuvar a la definición, planificación y coordinación de las políticas públicas en materia del servicio de policía, así como del desempeño profesional del policía. Fue instalado formalmente en Junio del año 2009 por el Ministro del Poder Popular para Relaciones de Interiores y Justicia, Tareck El Aissami.

El objetivo principal del Consejo General de Policía en su primer período de gestión 2009-2010 es recomendar al Ministro con competencia en materia de seguridad ciudadana lo necesario para desarrollar el nuevo modelo policial y dignificar la función policial, mediante un marco jurídico institucional y de gestión que permita concebir la policía como una institución pública, de función indelegable, civil, que opera dentro del marco de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y de los tratados y principios internacionales sobre protección de los derechos humanos, orientada por los principios de permanencia, eficacia, eficiencia, universalidad, democracia y participación, control de desempeño y evaluación, de acuerdo con procesos y estándares definidos y sometida a un proceso de planificación y desarrollo conforme a las necesidades dentro de los ámbitos político territoriales nacional, estadal y municipal.

Para ello, la Secretaría Ejecutiva del Consejo General de Policía organizó un plan de trabajo fundamentado en el diseño de estándares nacionales cuya pretensión básica fue desarrollar la nueva doctrina policial, las normas mínimas comunes para los cuerpos policiales y los mecanismos más adecuados para la puesta en marcha de todas las obligaciones comunes en el ámbito nacional, estadal y municipal, con miras a resolver problemas inmediatos relacionados con el desempeño, la rendición de cuentas, el uso de fuerza, la carrera policial, la atención a las víctimas, la estructura organizativa, las instalaciones y el medio ambiente laboral, el equipamiento individual e institucional,

la homologación y reclasificación de los niveles jerárquicos, el ingreso a la academia y a los cuerpos de policía, el servicio de policía comunal y las prácticas de vigilancia y patrullaje.

Funcionarios y funcionarias así como académicos vinculados a los estudios sobre la Policía convocados por la Secretaría Ejecutiva del Consejo General de Policía elaboraron un conjunto de normas comunes que luego fueron sometidas a consulta con los cuerpos policiales de todo el país considerando que toda política pública en materia policial debe ser resultado de la discusión y participación de la población en general y de la comunidad policial en particular. Estas normas fueron presentadas por la Secretaría Ejecutiva ante el Consejo General de Policía y fueron aprobadas y refrendadas por el Ministro del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia.

Sobre estas normas, especialistas en diferentes campos del conocimiento elaboraron un conjunto de recomendaciones prácticas que le permiten a cada cuerpo policial avanzar de manera autoinstruccional en la reforma institucional necesaria a corto, mediano y largo plazo, en un plan de adecuación según el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana y las Resoluciones que de ella derivan; así como de la Ley del Estatuto de la Función Policial aprobada por la Asamblea Nacional en el año 2009.

Es nuestro deseo que este conjunto de recomendaciones se conviertan en un horizonte y un compromiso ético para dignificar la función policial, asumido por todos los funcionarios y funcionarias de buena voluntad, por sus autoridades y por la comunidad en general de cara a fundar un nuevo modelo policial que logre, efectivamente, brindar seguridad, respetando los derechos fundamentales. ■

*Soraya Beatriz El Achkar G.  
Consejera y Secretaria Ejecutiva  
Consejo General de Policía  
Caracas, Abril 2010*

## **El nuevo modelo policial: un reto de país**

**En el nuevo modelo, la Policía** es una institución encargada de velar por la seguridad y la tranquilidad de nuestro pueblo, sin discriminaciones fundadas en el origen étnico, el color de piel, el sexo, el credo, la orientación sexual o aquellas que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, el goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona.

**En el nuevo modelo, la Policía** es una institución armada, cuyas armas no se usan en contra del pueblo sino para su protección. Es obediente y al mismo tiempo se abstiene de ejecutar órdenes que comporten la práctica de acciones u omisiones ilícitas o que sean lesivas o menoscaben los derechos humanos garantizados en la Constitución. Es disciplinada bajo la consideración de que la disciplina es voluntaria y sirve para sostener relaciones de respeto, solidaridad y también para dar cumplimiento a los propósitos operativos, tácticos y estratégicos de la institución.

**En el nuevo modelo, la Policía** no criminaliza a los pobres ni emprende acciones que les re-victimice. Por el contrario, favorece a los sectores populares porque son los más afectados por el fenómeno de la violencia y genera mecanismos de convivencia y de investigación para la prevención de modo tal que se puedan alcanzar todos los derechos en todos los aspectos de la vida de los pobres.

**En el nuevo modelo, la Policía** es capaz de resolver los conflictos por las vías no violentas, mediante la utilización de mecanismos de mediación y conciliación los cuales generan una cultura de paz y una tradición de resolución de los conflictos por las vías comunitarias e institucionales pero usa la fuerza de forma gradual y diferenciada cuando sea necesario y para proteger derechos.

**En el nuevo modelo, la Policía** es una institución que promueve la participación protagónica del pueblo y genera mecanismos que contribuyen con la autorregulación de la comunidad; para controlar y prevenir situaciones que generen inseguridad y violencia o que constituyan amenazas, vulnerabilidad

y riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

**En el nuevo modelo, la Policía** lucha contra el delito apagada al estado de derecho, el respeto a los derechos humanos y haciendo uso progresivo y diferenciado de la fuerza policial cuando sea necesario, según los niveles de resistencia de la ciudadana o ciudadano y ajustados a los principios de legalidad. Sus funcionarias y funcionarios utilizarán el arma de fuego sólo en circunstancias extremas, como reacción al ejercicio de una fuerza letal para la defensa de la propia persona o de los terceros, ante una agresión ilegítima y atendiendo a los principios de necesidad, oportunidad y proporcionalidad.

**En el nuevo modelo, la Policía** es un órgano auxiliar del sistema de justicia penal y, en ese sentido, es una institución que coopera, de forma profesional, con los otros órganos de la administración de justicia aportando los elementos necesarios para que no haya impunidad. La honestidad, la probidad y la articulación son principios con los que se presta el servicio de auxilio al sistema penal.

**En el nuevo modelo, la Policía** es una institución profesional, estudiosa del delito, que examina el comportamiento delictivo, los factores criminógenos, utilizando tecnología de punta y aproximándose a las causas que originaron el fenómeno para promover soluciones integrales.

**En el nuevo modelo, la Policía** es una institución que cree en el proceso de rendición de cuentas al pueblo en general y a las instituciones en particular, lo cual supone planificación, supervisión y evaluación de la gestión y el desempeño policial, conforme a los principios de transparencia, periodicidad, responsabilidad individual por actos de servicio, considerando la adopción de estándares, el balance entre la supervisión interna y externa y la participación de la comunidad, en función de la adecuación del desempeño policial a las normas jurídicas.

**En el nuevo modelo, la Policía** utiliza como base para la asignación de cargos, ascensos, transferencias y otras situaciones administrativas de los

Funcionarios y las funcionarias de Carrera Policial, la calificación de servicio. La calificación consiste en la evaluación de las condiciones éticas, profesionales, técnicas, físicas y psicológicas de la funcionaria o funcionario, que lo acrediten para la obtención de una determinada asignación.

**En el nuevo modelo** se plantea el diseño de un sistema homogéneo y estandarizado para la formación básica y continua para todos los cuerpos policiales. Debe ser un conjunto orgánico, integrado, con políticas y servicios que garanticen la unidad del proceso de formación y el desarrollo profesional permanente, a lo largo de la Carrera Policial para todos los funcionarios y funcionarias policiales del país.

**En el nuevo modelo, la Policía** tiene normas generales de actuación para todos los funcionarios y funcionarias policiales:

1. Respetar y proteger la dignidad humana y mantener, defender y promover los derechos humanos de todas las personas, sin discriminación alguna por motivos de raza, sexo, religión, idioma, opinión política, origen nacional, posición económica o de cualquier otra índole.
2. Servir a la comunidad y proteger a todas las personas contra actos ilegales con absoluto respeto y cumpliendo los deberes que le imponen la Constitución de la República y demás leyes.
3. Ejercer el servicio policial con absoluta imparcialidad, legalidad, transparencia, necesidad, proporcionalidad y humanidad.
4. Valorar e incentivar la honestidad y, en consecuencia, denunciar cualquier acto de corrupción que conozca en la prestación del servicio policial.
5. Portar el uniforme, las insignias policiales, las armas y equipos reglamentarios debidamente, de manera que la colectividad pueda reconocer el cuerpo policial o militar al cual pertenece y mostrar en todo acto de servicio los documentos e identificaciones que los acrediten como autoridad pública.
6. Informar a la colectividad de las actuaciones a realizar en virtud de la instrumentación de acciones o medidas que involucren la seguridad ciudadana.

7. Velar por el disfrute del derecho a la reunión y del derecho a manifestar pública y pacíficamente, conforme a los principios de respeto a la dignidad, tolerancia, cooperación, compresión e intervención oportuna, proporcional y necesaria.

8. Respetar la integridad física de todas las personas y, bajo ninguna circunstancia, infiligr, instigar o tolerar ningún acto arbitrario, ilegal, discriminatorio o de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, que entrañen violencia física, psicológica o moral, en cumplimiento del carácter absoluto del derecho a la integridad física, psíquica y moral garantizado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

9. Utilizar el arma de fuego sólo en circunstancias extremas, como reacción al ejercicio de una fuerza letal para la defensa de la propia persona o de los terceros, ante una agresión ilegítima y atendiendo a los principios de necesidad, oportunidad y proporcionalidad.

10. Cuando el empleo de las armas de fuego sea inevitable, los funcionarios se comprometen a: a) ejercer moderación y actuar en proporción a la gravedad del delito y al objetivo legítimo que se persiga; b) reducir al mínimo los daños y lesiones y respetar y proteger la vida humana; c) proceder de modo que se preste, lo antes posible, asistencia y servicios médicos a las personas heridas o afectadas; y d) procurar notificar lo sucedido a la mayor brevedad posible, a los parientes o amigos íntimos de las personas heridas o afectadas.

11. Abstenerse de ejecutar órdenes que comporten la práctica de acciones u omisiones ilícitas o que sean lesivas o menoscaben los derechos humanos garantizados en la Constitución o en los tratados internacionales sobre la materia y oponerse a toda violación de derechos humanos que conozca en la práctica de sus funciones.

12. Informar a sus superiores y, si fuese necesario, a cualquier autoridad u organismo que tenga atribuciones de control o correctivas, cuando tengan motivaciones para creer que se ha producido o va a producirse un acto de tortura, estando en el deber de tomar e imponer las medidas o acciones a que hubiere lugar para impedirlas.

13. Respetar la libertad personal y practicar sólo las detenciones autorizadas por el orden constitucional. En caso de detención, explicar suficientemente las razones, facilitar la comunicación con familiares, amigos y abogados, así como observar estrictamente los trámites, lapsos y requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico. Asimismo, comprometerse a velar por la vida e integridad física, psíquica y moral del ciudadano detenido o que se encuentre bajo su custodia, respetando sus derechos y dignidad humana.

14. Asegurar plena protección de la salud e integridad de las personas bajo su custodia y, en particular, tomar las medidas inmediatas para proporcionar atención médica.

15. Extremar las precauciones, cuando la actuación policial esté dirigida hacia los niños, las niñas o los adolescentes, así como el adulto mayor y las personas discapacitadas, para garantizar su seguridad e integridad física, psíquica y moral, considerando en todo momento el principio de preeminencia de sus derechos.

Este nuevo modelo policial sólo será posible si los funcionarios y funcionarias de buena voluntad, las autoridades de policía y la sociedad en general se apropián de esta idea y se empeñan en cambiar el viejo modelo que ha atentado contra la dignidad humana. Caminemos hacia la dignificación de la función policial que es una responsabilidad compartida y un compromiso ético de nuestro tiempo. ■

## Introducción

Buena parte de la población venezolana, como resultado de procesos históricos estructurales, ha vivido sometida a una realidad signada por la exclusión social, la impunidad, la violencia sociopolítica y la inseguridad ciudadana, situaciones que la colocan en un escenario de grave vulnerabilidad fundamentada en la sistemática violación a los derechos humanos.

Los informes que producen tanto los organismos del Estado venezolano (Ministerio Público, Defensoría del Pueblo, entre otros) como las organizaciones de derechos humanos en Venezuela dan cuenta de esta situación; las cifras oficiales así como las recogidas y documentadas por organizaciones sociales que han hecho acompañamiento a víctimas y sus familiares permiten revelar la grave situación de inseguridad ciudadana y de violación de derechos humanos que se vive en Venezuela. La Red de Apoyo por la Justicia y la Paz, en su informe titulado “2000-2005. Impunidad en Venezuela” (2006), reporta haber recibido trescientas (300) denuncias de abusos policiales y militares; de ellas, “ciento cuarenta y nueve (149) fueron víctimas a las cuales se les vulneró el derecho a la vida, cifra que representa el 50%, la mitad del total de casos atendidos por la organización en los cinco años de estudio. La otra mitad está distribuida entre el derecho a la integridad personal, el segundo derecho más vulnerado, con ciento dieciocho (118) casos (39% del total), seguido de catorce (14) casos (5%) en los que se atentó contra el derecho a la libertad personal, once (11) situaciones (4%) en las que se vulneró el derecho a la inviolabilidad del hogar y ocho (8) ocasiones (3%) en las que las personas denunciaron haber sido víctimas de violación al derecho a la seguridad personal”.

Por otra parte, según informe publicado por Provea (2009), en el período comprendido entre octubre 2008 y septiembre 2009, 205 personas fueron víctimas de violación del derecho a la vida por parte de diferentes cuerpos de seguridad del Estado venezolano. En relación con la vulneración de la integridad personal, esta organización registró un total de 150 denuncias, con un saldo de 509 víctimas. Un último dato que se desprende del informe da cuenta de

que durante el período en estudio funcionarios de 44 cuerpos de seguridad se vieron involucrados en la victimización de al menos una persona.

El Ministerio Público, a través de información suministrada por la Fiscal General de la República en fecha 22/05/2009, da cuenta de haber atendido en el período 2008 de marzo 2009 un total de 10.858 casos de funcionarios policiales presuntamente involucrados en delitos contra los derechos humanos. De ese total, los delitos correspondientes a lesiones, abuso de autoridad, violación de domicilio, privación ilegítima de libertad, tortura, desaparición forzada, acoso u hostigamiento, 10.103 corresponden a las categorías mencionadas. Del total de actuaciones fiscales (5.641 casos) sólo 22 llegaron a sentencia condenatoria. Estos datos, si bien son genéricos y no discriminados por delito, dan cuenta del alto nivel de victimización que sufre la población venezolana a raíz de actuaciones policiales desviadas.

En el año 2009 el informe de la organización Provea registró que la tasa de homicidios pasó de 48 homicidios por cada cien mil habitantes (hpcmh) en 2007 a 52 hpcmh en 2008, período en el que se registraron 14.467 homicidios en todo el país. Dentro de la categoría homicidios existen los denominados "fallecimientos por resistencia a la autoridad". Como resistencia a la autoridad se entienden fallecimientos de civiles en supuestos enfrentamientos con cuerpos de seguridad del Estado. Según el informe de la misma organización, este tipo de víctimas ha aumentado progresivamente en los últimos cuatro años, siendo la cifra registrada en 2009 un total de 1.993 casos. La actuación letal de los cuerpos policiales logró su máximo en el año 2003 llegando a 2.305 casos. Dichos datos pudieran alcanzar un subregistro aproximado de 30% tomando en cuenta las limitaciones técnicas que presentan los organismos de investigación criminal en esta materia. La probabilidad de morir en un enfrentamiento siendo un civil es de 94,07% mientras que para los funcionarios policiales es de 5,93%.

Destacan de igual forma algunos datos revelados en la encuesta de victimización realizada en el año 2006 por la Comisión Nacional para la Reforma Policial, que comprendió una muestra representativa de 5.496 hogares. Este instrumento, entre otras cosas, aportó la siguiente información: “*[...] Los delitos con mayor incidencia fueron robo, hurto, corrupción, lesiones personales, amenazas y estafa [...] La victimización comprende fundamentalmente al sexo masculino (62,3%), al grupo de los adultos entre 25 y 44 años [...] La Policía y la Guardia Nacional representan el 13% de los victimarios. Las armas de fuego se utilizan en el 76,7% de los casos*” (Conarepol, 2007).

La información recogida obliga a considerar el alto grado de vulnerabilidad en que se encuentra la ciudadanía venezolana de ser sometida a hechos delictivos y abusos policiales. Nadie está exenta o exento en nuestro país de ser víctimas de estas situaciones.

Las víctimas de delitos y del abuso de poder constituyen una población vulnerable que presenta múltiples secuelas físicas, psicológicas, sociales y de otra índole que afectan de manera radical su vida cotidiana y dificultan sus expectativas de desarrollo personal integral. Los efectos producidos por los hechos de delito o de abuso de poder hacen que las víctimas requieran de apoyo, seguridad, asistencia y trato digno y justo.

De acuerdo a la Declaración de Principios Fundamentales de Justicia para las víctimas del delito y del abuso del poder de la Organización de Naciones Unidas (1985), las víctimas son aquellas “*personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, incluidos lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder*” (ONU, 1985).

Las víctimas deben ser tratadas con respeto a su dignidad. Los Estados están obligados a adoptar todas las medidas que resulten necesarias para garantizar sus derechos.

Venezuela contempla en su marco normativo disposiciones que garantizan la protección, asistencia y resarcimiento a la víctima. De acuerdo a nuestra legislación todos tenemos acceso al Sistema de Administración de Justicia, incluyendo a la víctima de delitos comunes y de violación de derechos humanos, como lo establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) en sus artículos 26, 49 (numeral 3) y 51.

Es responsabilidad del Estado dar protección y asistencia a las víctimas y procurar que los culpables reparen los daños causados (CRBV, Artículo 55). El Ministerio Público y la Defensoría del Pueblo están encargados de cumplir con esta misión y los cuerpos de seguridad del Estado deben colaborar con estas instituciones. Para ello el Ministerio Público cuenta con la Unidad de Atención a la Víctima. La oficina de atención a las víctimas prestará los servicios de protección, asesoría, apoyo, información y educación de sus derechos para garantizar su correcta y oportuna intervención.

Otro derecho fundamental que tiene la víctima es el relativo al resarcimiento y la compensación. Cuando se le causa un daño a la víctima la reparación es uno de los principales objetivos del proceso penal y corresponde a los jueces o juezas garantizar tal derecho. La víctima de abuso del poder tiene el derecho de ser indemnizado por el Estado, mientras que las víctimas de delitos comunes tienen el derecho de obtener su reparación económica.

Los cuerpos de policía, al igual que las otras instituciones del sistema de administración de justicia, tienen obligaciones claras y precisas en materia de atención a las víctimas del delito y/o abuso del poder. Estas obligaciones están establecidas en la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana (2009) y en la Ley del Estatuto de la Función Policial (2009). A partir de estas leyes, el Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia emitió recientemente una resolución que recoge las obligaciones que deben cumplir los cuerpos de policía en dicha materia.

La Guía que se expone a continuación está orientada a brindar a los Cuerpos de Policía información precisa sobre las pautas de acción que permitirán

operativizar de forma adecuada las obligaciones establecidas en la resolución emitida por el Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia sobre las Normas y Principios para la Atención a las Víctimas del delito y/o abuso del poder policial, así como la creación de la Oficina de Atención a la Víctima dependiente de los Cuerpos de Policía. A partir de una revisión detallada del articulado de la mencionada resolución, se pretende brindar orientaciones pertinentes y vinculantes para el cumplimiento de las obligaciones destinadas a adecuar la práctica policial en materia de atención a la víctima así como el correcto funcionamiento de la Oficina de Atención a la Víctima.

La presente guía está estructurada alrededor de tres grandes aspectos: el primero desarrolla enunciativamente las obligaciones referidas a Atención a Víctimas que establece la resolución ministerial sobre esta materia. En segundo lugar, se hace referencia a la situación identificada en los cuerpos de policía con relación a este tema. Finalmente, el tercer elemento desarrolla recomendaciones sobre aspectos prácticos o procedimentales relacionados con la aplicación efectiva de las distintas obligaciones aquí enunciadas. ■

# Desarrollo de las Obligaciones

# Obligación N° 1

No es un secreto para nadie que los cuerpos de seguridad cuentan con funcionarios poco preparados, gatillos alegres, vinculados a los negocios ilegales como robo de vehículos o tráfico de drogas. Para nadie es un secreto que muchos de los que hoy son policías, ayer fueron delincuentes.

Policías en diálogo, 2004.

*"Se crea la Oficina de Atención a la Víctima en los Cuerpos de Policía en sus diversos ámbitos político territoriales, la cual tendrá entre sus atribuciones la recepción, trámite, registro, evaluación, asistencia y protección de la víctima en los casos de delitos y/o abuso policial; asimismo, desempeñará sus funciones conforme a mecanismos que garanticen un tratamiento digno y respetuoso, protegiendo la intimidad y seguridad de las víctimas, sus familiares, testigos y demás sujetos procesales, contra todo acto de intimidación y/o represalia.*

*La Oficina de Atención a la Víctima, deberá estar ubicada en un establecimiento independiente o separado de las instalaciones policiales y estará conformada por un equipo interdisciplinario, con la formación adecuada para garantizar una atención oportuna y eficaz".*

## Situación en los cuerpos policiales

La Comisión Nacional para la Reforma Policial (Conarepol), constituida en el año 2006, se conformó para –entre otras cosas– realizar un diagnóstico integral del sistema actual de policía en Venezuela con el propósito de poder detectar déficit, elaborar propuestas y recomendaciones al Estado en la construcción de un nuevo modelo policial.

En materia de Atención a la Víctima, la Conarepol –en su consulta a sectores específicos– obtuvo comentarios relevantes que permiten caracterizar la situación. Los participantes señalaron las carencias y las necesidades a ser cubiertas. La principal afirmación en donde coincidieron varios sectores consultados fue la *inexistencia de una adecuada atención a la víctima* como consecuencia de:

- ▶ Ausencia de personal capacitado y multidisciplinario así como de disposiciones requeridas para esta tarea (recursos, espacios, etc.).
- ▶ Falta de oficinas de atención al ciudadano y recepción de denuncias en las sedes policiales.

**La principal afirmación en donde coincidieron varios sectores consultados fue la inexistencia de una adecuada atención a la víctima.**

Tal como se señala en los documentos elaborados por esta comisión, “nuestra cultura en materia de respuesta a las víctimas de delitos contra los derechos humanos y de violaciones de derechos humanos es muy rica en casos pero muy pobre en respuestas adecuadas, respetuosas y ciertas para las víctimas. Es por eso que es preciso minimizarle a la víctima los inconvenientes y daños que pudieran derivarse de su necesidad de encontrar asistencia, luego de su victimización primaria (derivada del delito o del abuso del poder), con la idea de evitarle sufrir una victimización secundaria [la que se deriva de la falta de apoyo a sus necesidades provenientes de la victimización primaria]” (Ferrer, en Conarepol, 2007). Por esta razón se hace necesaria la constitución de instancias especializadas dentro de los cuerpos de policía, para la atención de las personas en esta situación.

## Recomendaciones para cumplir con la Obligación

Los cuerpos de policía deben crear y poner en funcionamiento la Oficina de Atención a la Víctima, garantizando las mejores condiciones de atención para las ciudadanas y los ciudadanos. Para el cumplimiento de esta obligación se recomienda lo siguiente:

**1. Sede.** Cada organismo policial debe contar con al menos una unidad ubicada fuera de las sedes policiales, la cual servirá exclusivamente como Oficina de Atención a la Víctima. Dicha edificación debería contar al menos con las siguientes características de infraestructura:

- ▶ Sala de entrada para la recepción de las víctimas, acondicionada para la espera sin visibilidad desde el exterior del edificio.
- ▶ Oficina para receptores de denuncia con módulos individuales de atención acondicionados y equipados con computador, extensión telefónica e impresora.
- ▶ Oficina para la atención psicológica, acondicionada de manera acogedora, iluminada y fresca para una consulta terapéutica, si así lo amerita.

- ▶ Oficina para la prestación de atención médica primaria con los insumos necesarios, en las sedes más concurridas.
- ▶ Oficina para la organización y el desenvolvimiento del equipo de trabajadores sociales.
- ▶ Sala de reunión para el equipo multidisciplinario.
- ▶ Oficina del coordinador / jefe de la Oficina.
- ▶ Depósito de resguardo de documentación con acceso restringido.
- ▶ Central telefónica
- ▶ Iluminación y ventilación adecuada.
- ▶ Mobiliario en buenas condiciones (mesas, sillas, archivos, etc.)

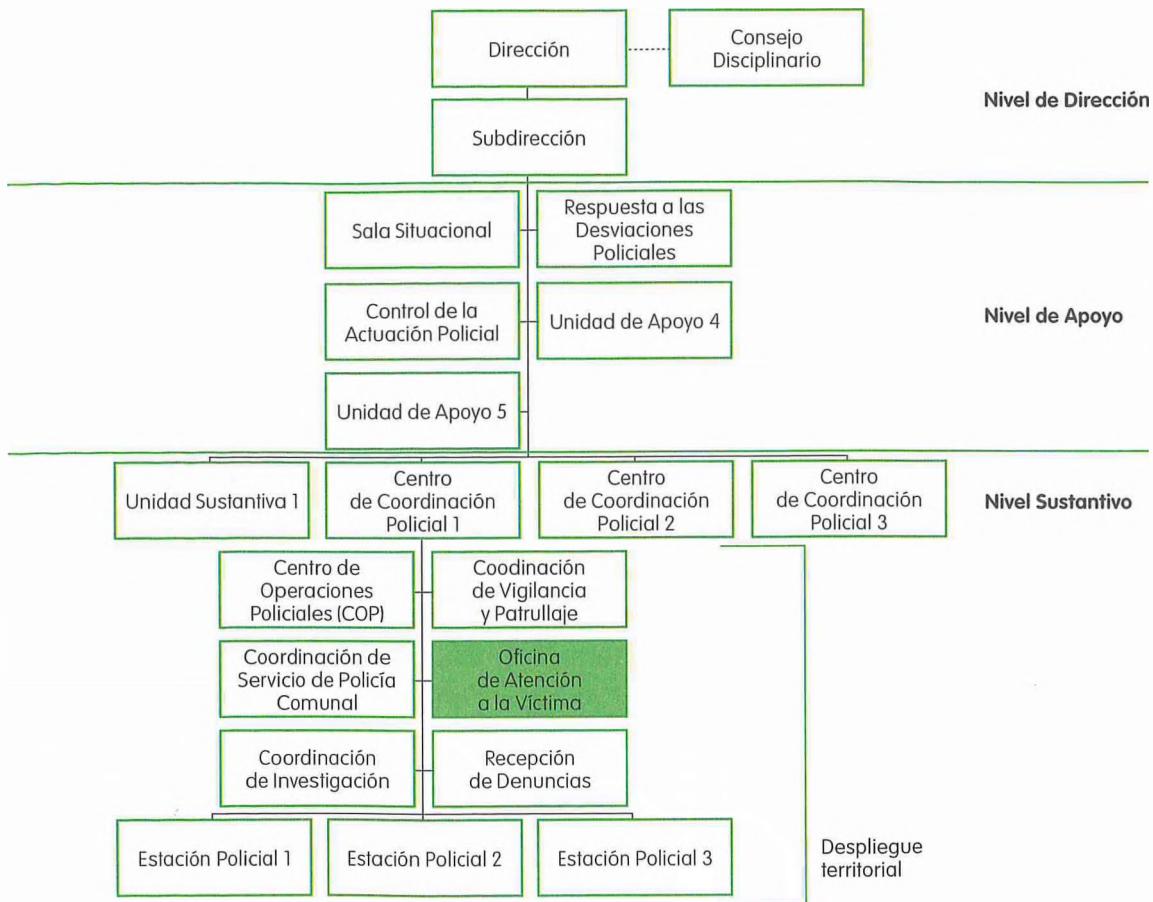
**2. Accesibilidad.** Se debe cuidar la facilidad de acceso (vías y medios de transporte) a dicha sede para toda persona que recurra a formular una denuncia. Tomar en cuenta la movilidad de personas con discapacidad motora para poder acceder a dichos centros de denuncia.

**3. Difusión.** Colocar en todas las sedes afiches de no menos de medio pliego con la identificación del cuerpo policial respectivo, información relativa a los servicios prestados por la Oficina de Atención a la Víctima, su ubicación y formas de contacto (dirección, teléfono, fax, correo electrónico, línea 800, etc.).

**4. Atención.** Por otra parte, la Oficina de Atención a la víctima deberá trabajar de la mano con una plantilla profesional multidisciplinaria (Abogados, Psicólogos, Médicos y Trabajadores Sociales), que permita brindar una atención óptima y adecuada.

**5. Ubicación Funcional.** Es fundamental que la Oficina de Atención a la Víctima se encuentre cercana a la ciudadanía. Por esta razón, se recomienda el establecimiento de esta oficina en cada una de las áreas de despliegue policial (anteriormente conocidas como zonas o regiones policiales).

Aunque estén ubicadas fuera de las instalaciones policiales, estas oficinas al nivel de las áreas de despliegue policial dependen funcionalmente de los Centros de Coordinación Policial. ■



En el nuevo modelo policial propuesto por el Órgano Rector, se proponen dos niveles fundamentales para la organización del despliegue de las operaciones policiales: Centros de Coordinación Policial y Estaciones Policiales. Los Centros de Coordinación Policial concentran y coordinan los servicios policiales disponibles en el territorio correspondiente a una zona de despliegue policial (anteriormente denominada como zona o región policial). Una zona de despliegue policial es una unidad territorial que, por su densidad poblacional, requiere de la coordinación y despliegue de varios servicios policiales. Dependiendo entonces de la densidad poblacional, un Centro de Coordinación Policial puede servir a varios municipios, un municipio o una parroquia.

Las Estaciones Policiales por su parte, constituyen las unidades mínimas de despliegue de las operaciones policiales. Son equivalentes a lo que anteriormente se conocía como comisarías. Las Estaciones Policiales atienden un área territorial puntual; por ejemplo, un municipio o parroquia. Más información acerca de este tema se desarrolla en las guías 2 (Practiguía para la adecuación de la base jurídica y estructura organizativa de los cuerpos de policía), 4 (Practiguía sobre instalaciones policiales) y 6 (Practiguía sobre el sistema integrado de información y dirección de las operaciones policiales) de la colección Baquía.

# Obligación N° 2

*"A los efectos de esta Resolución, se consideran víctimas del delito las siguientes:*

- 1. Las personas directamente ofendidas por el delito;*
- 2. El cónyuge o la persona con quien haga vida marital por más de dos años, hijo o padre adoptivo, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, y a los herederos, en los delitos cuyo resultado sea la incapacidad o la muerte del ofendido; y, en todo caso, cuando el delito sea cometido en perjuicio de un incapaz o de un menor de edad.*
- 3. Los socios, accionistas o miembros, respecto de los delitos que afectan a una persona jurídica, cometidos por quienes la dirigen, administran o controlan;*
- 4. Las asociaciones, fundaciones y otros entes, en los delitos que afectan intereses colectivos o difusos, siempre que el objeto de la agrupación se vincule directamente con esos intereses y se hayan constituido con anterioridad a la perpetración del delito.*

*Se consideran víctimas de abuso policial, aquellas que han sido objeto de algún delito, actos arbitrarios o abusos cometidos por un funcionario o funcionaria policial con ocasión del ejercicio de sus funciones".*

El respeto por los derechos humanos, además de ser una normativa legal, también nos ayuda a mejorar la eficiencia de la policía y a crear un ambiente de confianza dentro de la comunidad. Comisario Policía de Barinas. *Policías en Diálogo*, 2004.

## Situación en los cuerpos policiales

En cuanto a esta obligación, los cuerpos policiales se rigen por lo normado, no existiendo margen de discrecionalidad para la no consideración de determinadas personas dentro de la categoría víctimas.

A pesar de lo anterior, distintos estudios destacan que en las prácticas policiales se suele detectar la discriminación de determinados sectores vulnerables a la hora de considerar sus denuncias (por ejemplo: discriminación a mujeres, por orientación sexual, por posición económica, entre otras). Burin (2003) citado por Gutiérrez (2008) expresa que "algunos funcionarios policiales muestran el arraigo a falsos mitos y creencias que tienden a perpetuar la violencia contra la mujer como un asunto que se debe resolver en el interior

**Distintos estudios destacan que en las prácticas policiales se suele detectar la discriminación de determinados sectores vulnerables a la hora de considerar sus denuncias.**

*de los hogares, e incluso se justifican los incidentes violentos como algo necesario". Así mismo, Riveros (2004) afirma que "existe mayor disposición policial hacia los individuos de bajo estatus social que ante los individuos de alto estatus social. Sin embargo, existe mayor disposición policial hacia individuos con alto nivel de instrucción, frente a individuos con bajo nivel de instrucción".*

En la consulta elaborada por la Conarepol en el año 2006, los grupos de víctimas y familiares del abuso policial indicaron que "las denuncias no son debidamente atendidas y no se les da respuesta a largo plazo. Por el contrario, el policía ve al denunciante como un enemigo y lo criminaliza" (Conarepol, 2006). Adicionalmente, se mencionó que "*la atención de la denuncia depende del estatus de quien la hace y los policías se parcializan claramente: si el denunciante es pudiente, le dan curso a la denuncia; si no lo es, la descartan, botan los expedientes y dan fin al caso*" (*ibíd.*).

## Recomendaciones para cumplir con la Obligación

Con el propósito de garantizar una atención adecuada a todas las víctimas del delito y del abuso policial, sin distingo de su situación económica y social, género, religión, etnia, orientación sexual u otra condición, se recomienda lo siguiente:

- 1. Información.** Se debe colocar en la entrada de toda sede policial una cartelera informativa, visible, clara y completa relativa a la definición de víctimas de abuso de poder policial que establece la Resolución sobre Atención a las Víctimas, así como el contenido del artículo 119 del Código Orgánico Procesal Penal o, en su defecto, en caso de modificación de dicho instrumento legal, del artículo que haga referencia a la definición de quiénes se consideran víctimas de delito según el ordenamiento legal vigente.
- 2. Difusión.** Toda dependencia policial debe contar con material orientativo impreso (desplegables) sobre atención a la víctima en el cual se transcriba la definición de víctima establecida en el ordenamiento legal vigente, sus

derechos reconocidos en la Resolución sobre "Normas y Principios para la Atención a las Víctimas de delito y/o abuso del poder policial", así como la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de delitos y Abusos de Poder de la Organización de las Naciones Unidas, y las instancias oficiales a las cuales pueden recurrir para denunciar. Dicho material deberá presentar los servicios que presta la Oficina de Atención a la Víctima de la dependencia policial (atención jurídica, médica, psicológica, social).

- 3. Confidencialidad.** Establecer mecanismos para la denuncia anónima para reservar, resguardar y proteger la identidad del denunciante (crear un correo electrónico, línea telefónica, buzón de denuncias, etc.) ■



# Obligación N° 3

Juan Antonio Rodríguez,  
26 años de edad, incapacitado  
de los dos brazos.  
Causa: torturas en la policía.  
*Policías en diálogo*, 2004.

*"Los Cuerpos de Policía en sus diversos ámbitos político territoriales, deben adoptar las normas y principios necesarios para la protección de los derechos e intereses de las víctimas de delito y/o abuso policial; y además, deben establecer medidas de protección, considerando su competencia, modalidades y procedimiento".*

## Situación en los cuerpos policiales

Encuestas de victimización en Venezuela señalan que uno de los aspectos que más interesa a la población victimizada es la garantía de su integridad física y moral, ya que la "protección contra retaliaciones", si bien se considera una acción esencial en materia de atención a la víctima, resulta inexistente o inaplicable. En el Informe Provea Octubre 2008-Septiembre 2009 (Provea, 2009), se hace mención a datos expuestos del año 2008 por la Defensoría del Pueblo, donde se informa que "se contabilizó en el lapso de un año un aumento de 10,34% en el número de casos de personas que sufrieron malos tratos a manos de uniformados". Una de las constantes peticiones por parte de los ciudadanos es la exigencia de un "trato digno y respetuoso" que implicaría asistencia adecuada, protección a su intimidad y garantía de su seguridad.

Por otra parte, consultas realizadas en sectores específicos afirmaron que existe una falta de resguardo de la información aportada por las víctimas a la hora de denunciar, vulnerando el principio de "confidencialidad de la denuncia". Los resultados de la encuesta de victimización aplicada en 2006 expuestos por Gabaldón (2006) corroboran lo mencionado anteriormente "entre las razones para no denunciar, resaltan [que] no harían nada con la denuncia (38,5%), no tomarían la denuncia (15,6%), el hecho fue de escasa importancia, no hubo pérdida (13,9%) y por miedo a represalias por parte de los responsables del hecho". Ello produce que la ciudadanía se inhiba de formular denuncias por temor a recibir represalias. No hay entonces un adecuado sistema de

**Una de las constantes peticiones por parte de los ciudadanos es la exigencia de 'un trato digno y respetuoso' que implicaría asistencia adecuada, protección a su intimidad y garantía de su seguridad.**

protección a la víctima, a familiares de la misma, a testigos ni al denunciante por parte de la policía.

Finalmente, una importante proporción de la ciudadanía expresa que existen debilidades en cuanto a la difusión en las comunidades de los medios de contacto para recibir orientaciones, asesorías y asistencia por parte de las policías y viceversa. Riveros (2004) afirma que "la actividad policial ha empleado estrategias para combatir el crimen, partiendo de datos estadísticos que indican el número de delitos y respuestas policiales, pero ha abandonado la comunicación con la comunidad [para] conocer acerca de sus expectativas y opiniones sobre la institución. Justamente es esta comunicación la que permite al policía percibirse de los aspectos susceptibles a cambios, permitiéndole estar informado de la pluralidad de pensamientos, costumbres y necesidades de los actores de la colectividad en general". De igual forma, las comunidades no cuentan con información disponible sobre dónde acudir para formular denuncias. Si existiera un sistema de difusión, las personas tendrían la posibilidad de informar de manera expedita sobre situaciones que los afectan.

## Recomendaciones para cumplir con la Obligación

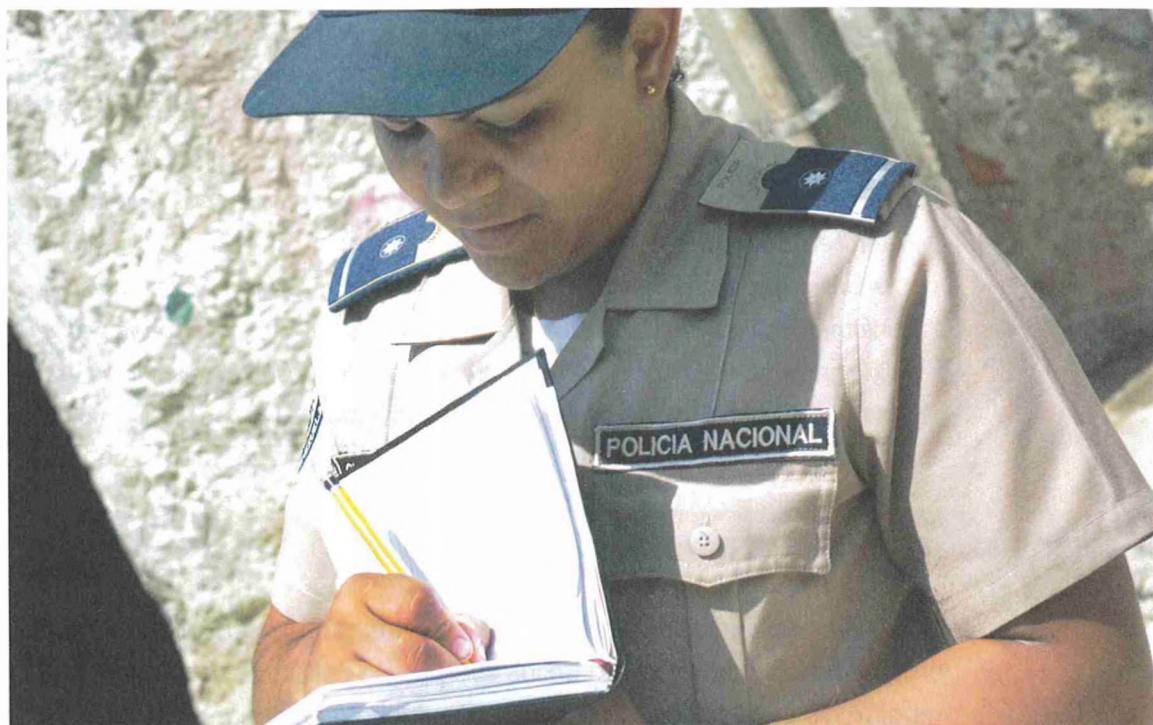
A fin de cumplir con esta obligación y brindar la debida protección a las víctimas del delito y del abuso policial, es necesario lo siguiente:

**1. Normas claras.** En todo cuerpo policial deben existir normas internas claras y de público conocimiento que establezcan que las actuaciones referidas a atención de víctimas se rigen por lo siguiente:

- ▶ La ejecución de acciones planificadas y organizadas que prevengan posibles riesgos a la integridad física de las personas víctimas, así como la coordinación de funciones con otros cuerpos de seguridad o instituciones del Estado para garantizar este derecho a las víctimas.

- ▶ La ejecución de actividades de investigación en las cercanías de la residencia o trabajo de la víctima, con la finalidad de prevenir y evitar el agravamiento de las situaciones o en caso de que existan amenazas.
- ▶ La coordinación con el Ministerio Público y la Defensoría del Pueblo, así como con los diversos ministerios del Poder Popular según su área de competencia, para la canalización de las necesidades de protección requeridas por las víctimas.
- ▶ La notificación a los investigadores principales en los casos que atienden cualquier novedad que pueda afectar real o potencialmente a las víctimas, su integridad física, la de sus familiares o testigos.
- ▶ El adecuado trato a la víctima, atendiendo los siguientes aspectos:
  - Brindar una asistencia respetuosa y solidaria.
  - Dar carácter de confidencialidad a la información suministrada.
  - No emitir prejuicios acerca de las víctimas ni de sus familiares, ya que afectaría la comunicación entre el cuerpo policial y el denunciante.
  - Permitir que las víctimas expresen libremente sus sentimientos, respetando su tiempo y sus silencios.
  - No presionar ni obligar a las víctimas a hablar si no lo desean.
  - No restarle importancia o, por el contrario, maximizar la información proporcionada por las víctimas.
  - Tratar de persuadir a las víctimas y sus familiares para que denuncien las violaciones de sus derechos humanos ante los órganos competentes. El funcionario debe emplear técnicas psicológicas que le permitan convencer a la víctima y a los familiares que lo más idóneo es realizar la denuncia.
  - En la medida de lo posible, tratar de proteger a las víctimas contra cualquier represalia.
  - Utilizar un lenguaje sencillo y sin tecnicismos, para facilitar que la víctima o sus familiares entiendan cómo es el proceso de búsqueda de justicia.

- 2. Interés por la víctima.** Crear vínculos de confianza con la víctima, y así demostrar sensibilidad e interés ante el o los problemas que lo aquejan. Cuidar el lenguaje corporal a la hora de hablar con las víctimas, evitando colocarse en posiciones de superioridad frente a ellas: si la víctima está sentada, el funcionario o funcionaria también debe estarlo. No hablar con ellas estando parados a su lado. Se sugiere evitar la colocación de mesas o escritorios entre la víctima y la persona que les atiende, o en su defecto colocar mesas redondas.
- 3. Rapidez de respuesta.** Cada organismo policial y su respectiva Oficina de Atención a la Víctima debe poseer un sistema de normas y procedimientos que brinde a las víctimas asesoría y protección expedita ante los delitos y/o abusos de poder policial según la gravedad de la situación que les afecta. ■



# Obligación N° 4

Nunca pensé que podía ir a la Policía Metropolitana de Caracas a dar mi testimonio. Un funcionario de esa policía mató a mi hijo... pero fue muy bueno darme cuenta que no todos son iguales. Ketty Herrera, familiar de víctima de abuso policial.  
Policías en diálogo, 2004.

*"Los funcionarios y funcionarias de los Cuerpos de Policía en sus diferentes ámbitos político territoriales, desde el momento en el que tienen contacto con una víctima del delito y/o abuso de poder policial, deben observar los siguientes principios:*

**I. Acceso a la justicia.** Garantizar a las víctimas de delito y/o abuso policial, el acceso a los mecanismos de justicia, informando de manera inmediata a los interesados sobre el procedimiento a seguir para acceder a los mismos según sea el caso. Utilizar, cuando proceda, estrategias y técnicas para la solución alternativa de conflictos, tales como: la conciliación, la mediación, el arbitraje y la negociación.

**II. Trato justo.** Las víctimas de delitos y/o abuso policial, serán tratadas con consideración, respeto, equidad y sin discriminación alguna. Los Cuerpos de Policía velarán porque los funcionarios y funcionarias policiales cuenten con la formación adecuada, fomentando la receptividad y comprensión de las necesidades de las víctimas y promoviendo directrices que garanticen la debida atención.

**III. Asistencia.** Los Cuerpos de Policía brindarán la asistencia necesaria a la víctima según cada caso particular, atendiendo a las recomendaciones de un equipo interdisciplinario.

**IV. Celeridad.** Los miembros de la Oficina de Atención a la Víctima, evitarán demoras innecesarias en las actuaciones, agilizando los procesos y la asistencia integral de las víctimas.

**V. Información.** Las víctimas de delitos y/o de abuso policial, tendrán acceso a la información sobre las implicaciones que para ellas tienen los procedimientos policiales o judiciales, las actuaciones, el estado de su causa y la decisión que se haya tomado respecto a la misma".

## Situación en los cuerpos policiales

Otro elemento importante que señalaron los grupos consultados por Conarepol fue la acción limitada de los cuerpos de policía de remitir las denuncias al Ministerio Público, sin hacer el seguimiento posterior al proceso para

poder informar a las víctimas sobre el resultado y el estado de la denuncia. No existen mecanismos eficientes de coordinación entre los cuerpos de policía y esa institución.

De la consulta realizada al grupo constituido por funcionarios policiales, resaltan algunos datos y opiniones:

*(...) En general, señalaron que el Estado o la administración a la cual corresponda, no brindan los recursos, la infraestructura, los mecanismos y los materiales de apoyo necesarios para dispensar un trato digno y justo a la víctima. Tampoco existen espacios adecuados para brindarles una atención discreta y confidencial*” (Conarepol, 2007b, p. 173),

*“Algunos funcionarios señalaron la doble victimización producida por la mala atención policial, luego de cometida la primera lesión; esta vez el agresor es el mismo órgano de seguridad”* (Conarepol, 2007b, p. 174).

Por su parte, los funcionarios de la Guardia Nacional, señalaron:

*“Los cuerpos policiales y el Estado en general carecen de mecanismos de divulgación que den a conocer los servicios que se prestan a víctimas de delitos, las instancias a las cuales acudir y sus diferentes competencias. Como ejemplo, un grupo de participantes, en Táchira, señaló que dentro de los organismos de seguridad, incluyendo la policía, existe una Oficina de Atención a la Víctima, pero la mayor parte de la ciudadanía desconoce su existencia”* (Conarepol, 2007b, p. 230).

El grupo conformado por las comunidades, refirió lo siguiente:

*“Los funcionarios y las funcionarias tampoco respetan la confidencialidad de las denuncias. Los presuntos delincuentes inmediatamente se enteran de quién y por qué los denunciaron. Esto puede ser por falta de oficina privada, ya que –el entorno se entera de lo que sucede–, dijo un vecino de Guásimos”* (Conarepol, 2007b, p. 290).

Finalmente, un gran número de personas participantes en la consulta (29,17%), señaló la necesidad de que a la víctima se le brinde un “trato digno y

**Algunos funcionarios señalaron la doble victimización producida por la mala atención policial, luego de cometida la primera lesión; esta vez el agresor es el mismo órgano de seguridad.**

respetuoso” que implicaría asistencia adecuada, protección a su intimidad y garantía de su seguridad (Conarepol, 2007b).

## Recomendaciones para cumplir con la Obligación

Para el cumplimiento de los principios anteriormente expresados en las actividades de atención a víctimas adelantadas por los cuerpos de policía se plantea lo siguiente:

- 1. Tramitación.** En un primer contacto el personal correspondiente se encargará de la recepción, trámite, registro y evaluación de los casos de delitos y/o abuso del Poder Policial.
- 2. Información sobre procedimientos.** El personal asignado a la sala de recepción en la Oficina de Atención a las Víctimas, desde el primer contacto con las mismas, deberá proveerles de información clara, precisa y completa sobre los procedimientos a seguir con la formulación de la denuncia, así como los servicios con que cuenta la unidad.
- 3. Sistemas de registro.** Los datos de las personas denunciantes serán registrados por los receptores de denuncias en los formatos establecidos para tal fin y solicitando la información correspondiente. Dicha información debe ser codificada e ingresada a la base de datos policial de la Oficina de Atención a la Víctima por el receptor de denuncia, con su clave asignada.
- 4. Formación continua.** La institución policial debe propiciar la formación continua en el área de atención a víctimas a todo el personal asignado a esta tarea, facilitando su participación en actividades académicas que fortalezcan los conocimientos y experiencias en el área.
- 5. Solución de conflictos.** Como parte del perfil y la formación integral del personal de la Oficina de Atención a la Víctima, es esencial el manejo de estrategias y técnicas para la solución alternativa de conflictos, tales como: la conciliación, la mediación, el arbitraje y la negociación, los cuales pueden ser utilizados en casos de maltrato familiar, riñas de vecinos, conflictos

originados por dinero o negocios, entre otros, siempre y cuando exista un daño físico o psicológico en la víctima.

- 6. Formación especializada.** El personal que integre las Oficinas de Atención a la Víctima debe contar con preparación comprobada para la atención particularizada según la población destinataria, en especial si se trata de poblaciones vulnerables tales como mujeres, indígenas, niños, niñas y adolescentes, ancianos, indigentes, población Gays, Lesbianas, Bisexuales y Transexuales (GLBT), trabajadoras sexuales, entre otras.
- 7. Evaluación de casos.** Como parte de la atención integral a las víctimas, el equipo multidisciplinario debe aplicar estrategias internas de evaluación y análisis de casos para articular y definir las técnicas que faciliten el abordaje conjunto. Dichas técnicas deberán constar en el historial de cada caso atendido.
- 8. Celeridad en el procesamiento.** La Oficina de Atención a la Víctima deberá contar con procedimientos formales simples y sencillos que faciliten y optimicen la tramitación de las denuncias y que la celeridad sea la premisa fundamental. Las víctimas deberán tener conocimiento en todas las fases del proceso del estatus de su denuncia, las acciones adelantadas por los investigadores y los lapsos estimados de respuesta. ■

# Obligación N° 5

... Sólo tuve que esperar 8 horas, pero resolví el conflicto sin hacer uso de la violencia, a pesar de las órdenes expresas del comandante de policía de desalojar a la fuerza... Funcionario Policial. *Policías en Diálogo*, 2004.

*"Las Oficinas de Atención a la Víctima, garantizarán el procesamiento inmediato y adecuado de la denuncia o requerimiento de las víctimas de delitos, manteniendo un registro de estos casos.*

*Cuando la víctima del delito acuda a una de las Oficinas de Atención a la Víctima, luego de haber denunciado el hecho, se atenderá el caso conforme a los principios establecidos en el artículo 4 de la presente Resolución, coordinando las acciones de asistencia especializada pertinentes con los órganos del Estado competentes, sea esta asistencia material, legal, médica, psicológica, social, incluyendo intérpretes cuando sea necesario".*

## Situación en los cuerpos policiales

En la realidad policial venezolana es común observar que las personas pasan por varios procesos de victimización, comenzando por el delito cometido en su contra y continuando por la denuncia, donde una serie de situaciones burocráticas y señaladoras hacen que prefiera salir pronto y no denunciar, desistiendo de pasar por trámites engorrosos, tratos injustos y degradantes.

La asistencia a la víctima es fundamental. Por lo general, el primer contacto de la víctima es con el cuerpo de policía y de allí la importancia de recibir la asistencia adecuada. "Se puede entender por asistencia ofrecer socorro, favor o ayuda a una persona que se encuentra en necesidad para que pueda encontrar satisfacción de la misma, preferiblemente desde su propio poder. Según el caso, puede implicar desde una ayuda logística (por ejemplo, información sobre qué hacer, cambio de cerraduras), médica (por ejemplo, casos de lesiones o violación), psicológica, o simplemente ser escuchada sin ningún tipo de expectativa ni culpa" (Ferrer, en Conarepol, 2007).

Conarepol expresa que los ciudadanos no acuden a la policía sino cuando se trata de hechos graves que ocurren en el espacio público. Factores como el tipo de delito y la relación con el victimario influyen en la probabilidad de

**La asistencia a la víctima es fundamental. Por lo general, el primer contacto de la víctima es con el cuerpo de policía y de allí la importancia de recibir la asistencia adecuada.**

acudir a la policía. Igualmente, el estatus socio-económico pesa en la decisión de invocar a la policía: los ciudadanos de clase baja tienden a demandar la actuación policial con mayor frecuencia que los de estatus alto.

En la actualidad, muchos son los estados del país donde no existen o no son suficientes este tipo de oficinas, por lo tanto la recepción de denuncias y la atención justa y respetuosa al ciudadano se torna algo inalcanzable. Es posible que esta situación atienda a la falta de recursos presupuestarios y de personal capacitado, lo que trae como consecuencia funcionarios y funcionarias sin vocación de servicio, no preparados para la atención de víctimas ni para el procesamiento de la información y denuncias.

## Recomendaciones para cumplir con la Obligación

Para el adecuado cumplimiento de la obligación anteriormente planteada y la garantía de una atención expedita y adecuada a las víctimas, se proponen las siguientes recomendaciones:

**1. Base de datos con acceso codificado.** En toda Oficina de Atención a la Víctima se debe contar con acceso a una base centralizada de información digital sobre denuncias. Cada receptor de denuncias, supervisor o jefe de oficina contará con claves personalizadas de acceso al sistema, las cuales serán de diferente nivel de seguridad tecnológica y de carácter intransferible, según la jerarquía del funcionario y funcionaria que la utilice. Dichas claves permiten minimizar el grado de manipulación de las denuncias por parte de los funcionarios de menor jerarquía, además servirán para dejar constancia de los ingresos o egresos de información, modificaciones realizadas a los históricos de cada denuncia y todo movimiento de información en la base de datos.

**2. Conocimiento de idiomas.** En las principales Oficinas de Atención a la Víctima se debe contar con personal bilingüe, o contactos de apoyo, esto para tomar en consideración los casos y denuncias relacionadas con per-

sonas extranjeras que hablen otro idioma. En el caso de cuerpos de policía ubicados en localidades donde resida población indígena, es obligatorio contar con personas que puedan comunicarse con las potenciales víctimas en su lengua nativa.

**3. Transporte para las víctimas.** La oficina de Atención a la Víctima debe contar con un medio de transporte adecuado para el trasladado de las víctimas a refugios, hospitales o a las distintas instituciones como Medicatura Forense, Ministerio Público, entre otros, o para ir hasta el lugar donde se encuentren las mismas, en caso de imposibilidad de movilización hasta la zona policial. ■



# Obligación N° 6

*"Las Oficinas de Atención a la Víctima, cuando reciban denuncias por abuso policial, deben remitirlas a la Oficina de Control de Actuación Policial del cuerpo policial correspondiente, a fin que se investiguen los hechos y determinen las responsabilidades a que haya lugar. La Oficina de Control de Actuación Policial mantendrá informada a la Oficina de Atención a la Víctima sobre el estado de la investigación y la decisión que se tome, garantizando su disponibilidad en caso de que la víctima la requiera".*

*...Comprendí porque yo había violado los derechos humanos, creo que puedo corregirme y, ahora consciente me toca a mí mejorar mi actuación. Inspector Policía de Mérida. *Policías en diálogo*, 2004.*

## Situación en los cuerpos policiales

En la actualidad son pocas las denuncias que se realizan contra un funcionario policial, puesto que las víctimas presumen que ésta viene acompañada de cierta fuga de información, desvío de responsabilidades y, por ende, miedo de sufrir represalias. Por ello se observa cierto grado de impunidad que se presenta como la principal característica a favor del abuso de poder policial.

Las víctimas y familiares de abuso policial consultados por la Conarepol en el año 2006 señalaban en este sentido que "por no tener influencias no se les da credibilidad ni respuesta a las víctimas. Además, las víctimas de abuso policial son objeto de persecución, acoso y hostigamiento por parte de los funcionarios policiales" (Conarepol, 2006).

Dada la estructura actual de las unidades que atienden a víctimas en los cuerpos policiales, no se cuenta con una diferenciación tan específica como la que plantea esta Resolución, por lo cual se hace pertinente el mandato de dicha Obligación N°6.

**Son pocas las denuncias que se realizan contra un funcionario policial, puesto que las víctimas presumen que ésta viene acompañada de cierta fuga de información y desvío de responsabilidades.**

## Recomendaciones para cumplir con la Obligación

- 1. Información compartida.** Toda Oficina de Atención a la Víctima debe articular sus acciones con las Oficinas de Control de Actuación Policial. El manejo de la información entre ambas instancias deberá preservar la confidencialidad absoluta, incurriendo en responsabilidades administrativas y disciplinarias quien violente el sigilo debido. ■



# Obligación N° 7

*"Cuando los funcionarios y funcionarias policiales en sus actuaciones transgredan las leyes y tratados por abuso de poder, la Oficina de Atención a la Víctima preparará un informe sobre recomendaciones de apoyo y reparación a ser remitido a la Dirección del Cuerpo Policial para su consideración y decisión".*

Maria Eugenia, 8 años edad, muerta. Causa: una bala de un policía que perseguía a un delincuente. *Policías en diálogo*, 2004.

## Situación en los cuerpos policiales

En la actualidad esta práctica definida por la Obligación N° 7 no se constata en los organismos policiales venezolanos. La situación común es que los ciudadanos consideren que al ser víctimas de un abuso de poder por parte de un funcionario policial, el hecho no tendrá importancia para ningún ente, situación que los hace sentir desprotegidos. Son muy pocos los funcionarios denunciados por abuso de poder policial, por lo que Conarepol informa que enfrentamos "una inexistencia de datos confiables y válidos. No existe un registro oficial unificado de este tipo de hechos, y las cifras difieren según la agencia que la reporte". A este problema se le suma que las instituciones policiales no cuentan con personal capacitado y dispuesto a brindar la información y orientación necesaria para que la víctima utilice los recursos disponibles en el ejercicio de sus derechos.

Por otra parte, se ha observado que no se tiene claro que el funcionario o funcionaria, al momento de la atención, sólo indicará los pasos a seguir, ya que los mecanismos reparatorios quedan generalmente por cuenta del sistema de justicia.

**Con relación al abuso del poder policial, "enfrentamos una inexistencia de datos confiables y válidos. No existe un registro oficial unificado de este tipo de hechos.**

## Recomendaciones para cumplir con la Obligación

Con el fin de poner en práctica lo establecido en el artículo aludido, se recomiendan las siguientes acciones:

- 1. Reparación a las víctimas.** Toda Oficina de Atención a la Víctima, en los casos en que se compromete la actuación policial por abuso de poder, remitirá un pliego de recomendaciones, validado por el equipo interdisciplinario, con consideraciones relativas a los procesos de apoyo y reparación a seguir con las víctimas. Se debería establecer un formato para tal fin, numerado, que permita sistematizar las recomendaciones que se vayan formulando en los diversos casos.
- 2.** El pliego de recomendaciones, debe constar de varios aspectos donde cada especialista haga su recomendación, por ejemplo:
  - **Área Legal y Criminológica:** Indicar las condiciones del hecho, los pasos a seguir para la realización de la denuncia, pruebas a consignar y mecanismos para solicitar protección o cauciones en caso de necesitarlo. De igual forma asesorar en la toma de medidas para la prevención de futuras victimizaciones.
  - **Área Psico-Social:** Explicar las condiciones que presentaba la víctima al momento en que fue atendida, exponer los posibles efectos que conlleva el haber sido víctima del abuso de poder policial, investigar el motivo del abuso de poder policial y orientar sobre las posibles decisiones que se deben tomar en estos casos.
  - **Área Médica:** Generar informe donde se abarquen aspectos como, primeras atenciones, gravedad de las lesiones en caso de tenerlas, necesidad de recurrir a instancias especializadas entre otras.

La Dirección de todo cuerpo policial está en la obligación de recibir y procesar a la brevedad las recomendaciones remitidas por la Oficina de Atención a la Víctima, para su cumplimiento efectivo o la proposición de alternativas. ■

# Obligación N° 8

*"Las Oficinas de Atención a la Víctima remitirán mensualmente a la Dirección del Cuerpo Policial correspondiente un informe detallado de la cantidad y tipología de delitos o faltas cometidas por los funcionarios y funcionarias policiales, con la finalidad de adoptar los correctivos necesarios".*

¿De quién es la responsabilidad de cambiar esta historia?  
*Policías en diálogo, 2004.*

## Situación en los cuerpos policiales

No hay una estandarización nacional sobre el manejo de estadísticas vinculadas con atención a víctimas de delitos o abusos de poder. Se desconoce la existencia de registros específicos en este tema en los cuerpos policiales, aunque se supone que las actuales Inspectorías de Policía deben mantener esos registros a disposición de la superioridad.

La ausencia de este tipo de información constituye una limitación importante para la generación de políticas específicas dentro de los cuerpos de policía en la materia y de políticas públicas a escala general [Ferrer, en Conarepol, 2007].

No hay una estandarización nacional sobre manejo de estadísticas vinculadas con atención a la víctimas de delitos o abusos de poder.

## Recomendaciones para cumplir con la Obligación

Para poder cumplir con el requerimiento de la entrega mensual al director del cuerpo de policía del informe de los casos atendidos:

- 1. Estadística de actuaciones.** Toda Oficina de Atención a la Víctima tiene la obligación de llevar un control estadístico de actuaciones realizadas, actualizado, digital y disponible, con cruces de variables que permitan un análisis científico de la información para la toma de decisiones.
- 2. Indicadores.** El registro estadístico debe considerar, en todos los casos, al menos la siguiente información:
  - Cantidad de casos atendidos semanalmente.

1 El Órgano Rector, a través de los mecanismos de evaluación del desempeño de los cuerpos de policía podría exigir a los cuerpos de policía alguna otra información relacionada con la materia.

- b) Clasificación de casos atendidos según se trate de delitos o abusos de poder. De esto se deriva:
- b.1) Clasificación de casos por tipo de delito.
  - b.2) Clasificación de casos por tipo de abuso de poder.
  - b.2.1) Clasificación de casos por jerarquía del funcionario o funcionaria involucrado en el abuso de poder.
- c) Clasificación de casos atendidos por zona geográfica de ocurrencia (municipio, parroquia y cualquier otra distinción de acuerdo a la sectorización de las operaciones policiales).
- d) Clasificación de casos por grupos etarios afectados.
- e) Clasificación de casos por número de víctimas afectadas.
- f) Clasificación de casos por sexo de las víctimas.
- g) Clasificación de casos por su estatus de resolución. Se refiere a si el caso ha sido resuelto o no. Es recomendable que se especifiquen la fase o momento en el que se encuentra el caso, si éste aún no ha sido resuelto. ■

# Obligación N° 9

*"La Oficina de Atención a la Víctima debe contar con un sistema de información que le permita a la víctima conocer las implicaciones que tienen los procedimientos policiales o judiciales, las actuaciones, el estado de su causa y la decisión, garantizando en todo momento la confidencialidad de la misma. Este sistema contendrá información sencilla sobre características y modalidades de los delitos, la investigación y desarrollo del proceso penal, programas de protección de víctimas y testigos; así como indemnización y resarcimiento, entre otras, a fin de garantizar la transparencia, promoviendo las buenas prácticas policiales".*

En ese sentido, los derechos humanos también son una opción, una decisión y por eso, aunque estén consagrados no se respetan si las instituciones y las personas no deciden que son una manera de vivir. No basta con que estén consagrados y convertidos en normas. Es necesario que estén grabados en el corazón de los humanos y de las instituciones. Soraya El Achkar, Activista de Derechos Humanos. *Policías en Diálogo*, 2004.

## Situación en los cuerpos policiales

En general los cuerpos policiales aportan poca información a las víctimas sobre las implicaciones que tienen los procesos tanto disciplinarios como penales. Una consideración que resalta en el estudio de Conarepol especialmente, en lo referido a los informes de las organizaciones de derechos humanos (por ejemplo Provea y la Red de Apoyo por la Justicia y la Paz) pero que también es dado por hecho en los estudios académicos, es la baja tasa de respuesta en los mecanismos de control y rendición de cuentas, sean los referidos al proceso penal o al régimen disciplinario, por lo que un número insignificante de casos son efectivamente procesados mientras la mayor parte queda impune (Antillano, 2007). Por ello se hace necesario el suministro de información no sólo a las víctimas sino a la comunidad en general acerca de los temas legales relacionados directamente con los cuerpos policiales, tomando en consideración los delitos y su clasificación, las leyes, las normas, reglamentos y ordenanzas, así como los procedimientos que los funcionarios policiales deben seguir para ejecutar cualquier acción.

**Los cuerpos policiales aportan poca información a las víctimas sobre las implicaciones que tienen los procesos tanto disciplinarios como penales.**

## Recomendaciones para cumplir con la Obligación

Para dar cumplimiento a la obligación señalada y poder ofrecer a los ciudadanos y ciudadanas una base de información adecuada en materia de Atención a la Víctima:

**1. Producción de información.** Todo cuerpo policial debe producir y editar material informativo dirigido al público en general y a las o los usuarios de la Oficina de Atención a la Víctima, que contengan los siguientes elementos:

- ▶ Características y modalidades de los delitos.
- ▶ Sobre la investigación y desarrollo del proceso penal.
- ▶ Programas de protección de víctimas y testigos existentes en el municipio.
- ▶ Sanciones administrativas y penales aplicables a las o los autores de delitos y abusos de poder.
- ▶ Información sobre mecanismos de indemnización y resarcimiento a víctimas en el Sistema de Justicia, a través de demandas civiles, tal como lo establece el artículo número 30 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. ■



# Obligación N° 10

*"La Oficina de Atención a la Víctima, dependiente de los Cuerpos de Policía en sus diversos ámbitos político territoriales, deberán planificar, coordinar e implementar programas de orientación y asistencia en materia de atención a la víctima dirigidos hacia la comunidad".*

Corresponde a las instituciones de policías no permitir prácticas arbitrarias, a la ciudadanía denunciar los atropellos y participar en el diseño de políticas; a la Asamblea, legislar sobre el asunto. *Policías en diálogo*, 2004.

## Situación en los cuerpos policiales

Hasta los momentos el tema de Atención a la Víctima había resultado un asunto poco trabajado por el Estado y, por ende, sus alcances e importancia son casi desconocidos. En el marco de la participación ciudadana y la relevancia que se le está dando al trabajo mancomunado, se muestra imperante la preparación de los protagonistas sociales en los temas relacionados con el acceso a la justicia, siendo este caso el de las Oficinas de Atención a la Víctima, ya que muchas veces las personas –por desconocer sus derechos y garantías– le restan importancia a situaciones donde las malas prácticas policiales han estado presentes, sin saber que pueden contar con organismos que garantizarán su protección y el ejercicio de la ley.

Para nadie es un secreto que las cifras delictivas relacionadas con abusos policiales muestran un panorama poco favorable para la denuncia, haciendo que los vicios organizacionales se fortalezcan y crezca la incredulidad sobre la función policial; por ello que se tienen comunidades desorientadas y desasistidas que no ven al funcionario como un orientador o aliado. Hidalgo y Monsalve (2003) afirman que *"los agentes piensan que reciben poco apoyo en sus labores de parte de los miembros de la comunidad"*.

**Muchas veces las personas –por desconocer sus derechos y garantías– le restan importancia a situaciones donde las malas prácticas policiales han estado presentes.**

## Recomendaciones para cumplir con la Obligación

La posibilidad de incorporar a la comunidad en el tema de Atención a la Víctima se considera un aspecto obligante para los cuerpos de policía. Por ello:

- 1. Planificación de actividades.** Todo cuerpo policial debe planificar, coordinar, ejecutar y cuidar las adecuadas actividades de articulación del servicio de la Oficina de Atención a la Víctima (y el servicio de policía comunal si existe).
- 2. Material divulgativo.** El personal de la Oficina de Atención a Víctimas proveerá a los funcionarios y funcionarias del servicio de policía comunal de material divulgativo para que sea difundido oportuna y masivamente en las comunidades atendidas.
- 3. Formación periódica.** El personal del equipo multidisciplinario organizará actividades formativas periódicas dirigidas al personal del servicio de policía comunal con el objeto de aportarles elementos pertinentes para el acercamiento a las comunidades y la difusión de los servicios que esta Oficina presta.
- 4. Comunicación con la comunidad.** Los responsables de la Oficina de Atención a la Víctima deben diseñar, planificar y organizar actividades que permitan comunicar a las comunidades a través de carteleras, publicidad, pendones, cuñas de radio, entre otros, toda la información sencilla del Servicio de Atención a la Víctima. ■

## Referencias bibliográficas

- Antillano, Andrés (2007) "Estudios sobre la policía en Venezuela", en Gabaldón y Antillano, Andrés (editores).
- Conarepol-Comisión Nacional para la Reforma Policial (2006) Relatoría consulta nacional con víctimas y familiares del abuso policial. Caracas.
- Conarepol-Comisión Nacional para la Reforma Policial (2007) "La consulta nacional. Sobre la reforma policial en Venezuela. Una propuesta para el diálogo y el consenso". Caracas.
- Conarepol-Comisión para la Reforma Policial (2007) Informes e investigaciones varias. Caracas.
- Díaz, Yolima; Peña, María y Ramírez, María E. (2005) "Tres historias y un camino reparador. Relatos suelos de tres mujeres que reconstruyeron nociones, experiencias y emociones desde el dolor por la muerte injusta de sus hijos". Red de Apoyo por la Justicia y la Paz, Caracas.
- Gabaldón, Luis Gerardo y Antillano, Andrés (editores) (2007) La policía venezolana: desarrollo institucional y perspectivas de reforma al inicio del tercer milenio, 2 Tomos. Comisión para la Reforma Policial-Conarepol, Caracas.
- Ferrer, María Josefina (2007) "La asistencia a la víctima por parte de la Policía", en Gabaldón y Antillano, Andrés (editores).
- Gabaldón, L. (2006) Criminalidad, reacción social y política criminal: una visión en el contexto de la reforma policial venezolana. Documento en línea extraído el día 16/02/2010 de la página: <http://servicio.cid.uc.edu.ve/derecho/revista/relcrim15/art4.pdf>
- Gutiérrez, L. (2008) Formación del funcionario de la Policía Regional del estado Mérida para atender a la mujer víctima de violencia doméstica. Universidad de Los Andes-ULA. Mérida.
- Hidalgo, R y Monsalve, Y. (2003) "Percepción del policía de su rol en la comunidad", Capítulo Criminológico Vol. 31, N° 2, Abril-Junio 2003: 79 – 100.
- Ministerio Público (2009): <http://www.fiscalia.gob.ve/prensa/a2009/prensamo-yo2009.asp>.
- ONU-Organización de Naciones Unidas (1985) Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. Resolución 40/34 de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

- PROVEA-Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos (2009) "Situación de los derechos humanos en Venezuela. Informe anual Octubre 2008/Septiembre 2009". Caracas.
- Red de Apoyo por la Justicia y la Paz (2004) "El crimen de pobreza. Escritos sobre la criminalización de los pobres". Caracas.
- Red de Apoyo por la Justicia y la Paz (2006) "2000-2005. Impunidad en Venezuela. Investigación documental sobre patrones de violaciones a los derechos humanos y los mecanismos de impunidad". Caracas.
- Riveros, C. (2004) Disposición de actuar de los funcionarios policiales hacia los denunciantes: un estudio exploratorio en la ciudad de Barinas. Universidad de Los Andes-ULA, Mérida.
- Ruiz de Mujica, Ileana y El Achkar, Soraya (2004) "Serie de cuadernos pensar en derechos humanos N° 8". Activistas de Derechos Humanos y Policias en Diálogo. Crónica del encuentro para un mutuo aprendizaje". Red de Apoyo por la Justicia y la Paz. Caracas.

**RESOLUCIÓN Publicada en Gaceta Oficial  
Nº 39.390 del 19 de marzo de 2009**

**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA  
RELACIONES INTERIORES Y JUSTICIA  
DESPACHO DEL MINISTRO 199° y 151°**

**No. 86**

**FECHA: 19 de marzo de 2010**

**RESOLUCIÓN**

El Ministro del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia, designado según Decreto N° 6.398 de fecha 9 de Septiembre de 2008, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 39.012 de la misma fecha, en ejercicio de las atribuciones que le confiere lo dispuesto en los numerales 2, 12 y 19 del artículo 77 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública; en concordancia con lo previsto en los artículos 18, numerales 1, 4, 8 y 17; 77 y 82 de la Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana; y conforme a lo establecido en el artículo 7, numerales 2 y 3 del Decreto Sobre Organización y Funcionamiento de la Administración Pública Nacional,

**CONSIDERANDO**

Que es deber del Estado Venezolano garantizar la seguridad de las personas y sus bienes, en los distintos ámbitos políticos territoriales, mediante la formulación de políticas públicas, estrategias y directrices, a fin de regular y coordinar la actuación del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana y demás Cuerpos de Policía estatales y municipales,

**CONSIDERANDO**

Que las víctimas de delitos y/o del abuso policial, al igual que sus familias, testigos y demás sujetos procesales, frecuentemente están expuestos injustamente a pérdidas, daños o perjuicios; a sufrir dificultades cuando comparecen en el enjuiciamiento de los delincuentes; y a no obtener respuesta por parte de las Instituciones, ocurriendo así una doble victimización,

**CONSIDERANDO**

Que los Cuerpos de Policía en sus ámbitos políticos territoriales, no cuentan con una Oficina de Atención a la Víctima, que permita brindar de manera oportuna y eficaz, asistencia a las víctimas de delitos y de abuso policial, con el apoyo de un equipo interdisciplinario, conformado por profesionales a los fines de asistir a las víctimas en lo material, legal, médico, psicológico y social, con un trato digno y respetuoso,

**CONSIDERANDO**

Que los Cuerpos de Policía en sus ámbitos político territoriales, no cuentan con un Sistema de Información que le permita a la víctima conocer las implicaciones que tienen los procedimientos policiales o judiciales, las actuaciones, el estado de su causa y la decisión; garantizando en todo momento la confidencialidad de la misma,

**CONSIDERANDO**

Que la ausencia de procesos de información, relativas a la cantidad de violaciones a los derechos humanos, de género, grupos vulnerables; sus indicadores y registros estadísticos; trae como consecuencia la pérdida de datos que permitan sustanciar, sustentar y fortalecer la correcta ejecución de la Política Pública Nacional de Atención a la Víctima; además que dificulta la adecuación de los procedimientos según las características de cada caso,

**CONSIDERANDO**

Que los tratados, pactos y convenciones internacionales relativos a Derechos Humanos, suscritos y ratificados por la República Bolivariana de Venezuela, tienen jerarquía constitucional y prevalecen en el orden interno, obligando al Estado a adecuarse a ellos, a través del establecimiento de normas sobre su goce y ejercicio; y que, además, todos los funcionarios y funcionarias públicos deben someterse entre otros instrumentos normativos, a la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de la ONU, en su Resolución, 40/34 del 29 de Noviembre de 1985; al Manual de Justicia sobre el Uso y Aplicación de la Declaración de Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y Abuso del Poder de la ONU del año 2000; a las Directrices de Políticas Públicas para la Aplicación de la Declaración de Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas del Delito y del Abuso del Poder de la ONU del año 1999; y a las Directrices Sobre la Justicia en asuntos concernientes a los Niños Víctimas y Testigos del Delito de la ONU, del 22 de julio de 2005,

## **RESUELVE**

Dictar las siguientes:

**Normas y principios para la Atención a las víctimas del delito y/o abuso policial; así como, la creación de la Oficina de Atención a la Víctima en los Cuerpos de Policía, en sus diferentes ámbitos político territoriales**

**Artículo 1:** Se crea la Oficina de Atención a la Víctima en los Cuerpos de Policía en sus diversos ámbitos político territoriales, la cual tendrá entre sus atribuciones la recepción, trámite, registro, evaluación, asistencia y protección de la víctima en los casos de delitos y/o abuso policial; asimismo, desempeñará sus funciones conforme a mecanismos que garanticen un tratamiento digno y respetuoso, protegiendo la intimidad y seguridad de las víctimas, sus familiares, testigos y demás sujetos procesales, contra todo acto de intimidación y/o represalia. La Oficina de Atención a la Víctima, deberá estar ubicada en un establecimiento independiente o separado de las instalaciones policiales y estará conformada por un equipo interdisciplinario, con la formación adecuada para garantizar una atención oportuna y eficaz.

**Artículo 2.** A los efectos de esta Resolución, se consideran víctimas del delito las siguientes:

1. Las personas directamente ofendidas por el delito;
2. El cónyuge o la persona con quien haga vida marital por más de dos años, hijo o padre adoptivo, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, y a los herederos, en los delitos cuyo resultado sea la incapacidad o la muerte del ofendido; y, en todo caso, cuando el delito sea cometido en perjuicio de un incapaz o de un menor de edad.
3. Los socios, accionistas o miembros, respecto de los delitos que afectan a una persona jurídica, cometidos por quienes la dirigen, administran o controlan;
4. Las asociaciones, fundaciones y otros entes, en los delitos que afectan intereses colectivos o difusos, siempre que el objeto de la agrupación se vincule directamente con esos intereses y se hayan constituido con anterioridad a la perpetración del delito.

Se consideran víctimas de abuso policial, aquellas que han sido objeto de algún delito, actos arbitrarios o abusos cometidos por un funcionario o funcionaria policial con ocasión del ejercicio de sus funciones.

**Artículo 3.** Los Cuerpos de Policía en sus diversos ámbitos político territoriales, deben adoptar las normas y principios necesarios para la protección de los derechos e intereses de las

víctimas de delito y/o abuso policial; y además, deben establecer medidas de protección, considerando su competencia, modalidades y procedimiento.

**Artículo 4.** Los funcionarios y funcionarias de los Cuerpos de Policía en sus diferentes ámbitos político territoriales, desde el momento en el que tienen contacto con una víctima del delito y/o abuso de poder policial, deben observar los siguientes principios:

**I. Acceso a la justicia.** Garantizar a las víctimas de delito y/o abuso policial, el acceso a los mecanismos de justicia, informando de manera inmediata a los interesados sobre el procedimiento a seguir para acceder a los mismos según sea el caso.

Utilizar, cuando proceda, estrategias y técnicas para la solución alternativa de conflictos, tales como: la conciliación, la mediación, el arbitraje y la negociación.

**II. Trato justo.** Las víctimas de delitos y/o abuso policial, serán tratadas con consideración, respeto, equidad y sin discriminación alguna. Los Cuerpos de Policía velarán porque los funcionarios y funcionarias policiales cuenten con la formación adecuada, fomentando la receptividad y comprensión de las necesidades de las víctimas y promoviendo directrices que garanticen la debida atención.

**III. Asistencia.** Los Cuerpos de Policía brindarán la asistencia necesaria a la víctima según cada caso particular, atendiendo a las recomendaciones de un equipo interdisciplinario.

**IV. Celeridad.** Los miembros de la Oficina de Atención a la Víctima, evitarán demoras innecesarias en las actuaciones, agilizando los procesos y la asistencia integral de las víctimas.

**V. Información.** Las víctimas de delitos y/o de abuso policial, tendrán acceso a la información sobre las implicaciones que para ellas tienen los procedimientos policiales o judiciales, las actuaciones, el estado de su causa y la decisión que se haya tomado respecto a la misma.

**Artículo 5.** Las Oficinas de Atención a la Víctima, garantizarán el procesamiento inmediato y adecuado de la denuncia o requerimiento de las víctimas de delitos, manteniendo un registro de estos casos. Cuando la víctima del delito acuda a una de las Oficinas de Atención a la Víctima, luego de haber denunciado el hecho, se atenderá el caso conforme a los principios establecidos en el artículo 4 de la presente Resolución, coordinando las acciones de asistencia especializada pertinentes con los órganos del Estado competentes, sea esta asistencia material, legal, médica, psicológica, social, incluyendo intérpretes cuando sea necesario.

**Artículo 6.** Las Oficinas de Atención a la Víctima, cuando reciban denuncias por abuso policial, deben remitirlas a la Oficina de Control de Actuación Policial del cuerpo policial correspondiente, a fin que se investiguen los hechos y determinen las responsabilidades a que haya lugar. La Oficina de Control de Actuación Policial mantendrá informada a la Oficina de Atención

a la Víctima sobre el estado de la investigación y la decisión que se tome, garantizando su disponibilidad en caso de que la víctima la requiera.

**Artículo 7.** Cuando los funcionarios y funcionarias policiales en sus actuaciones transgredan las leyes y tratados por abuso de poder, la Oficina de Atención a la Víctima preparará un informe sobre recomendaciones de apoyo y reparación a ser remitido a la Dirección del Cuerpo Policial para su consideración y decisión.

**Artículo 8.** Las Oficinas de Atención a la Víctima remitirán mensualmente a la Dirección del Cuerpo Policial correspondiente, un informe detallado de la cantidad y tipología de delitos o faltas cometidas por los funcionarios y funcionarias policiales, con la finalidad de adoptar los correctivos necesarios.

**Artículo 9.** La Oficina de Atención a la Víctima debe contar con un sistema de información que le permita a la víctima conocer las implicaciones que tienen los procedimientos policiales o judiciales, las actuaciones, el estado de su causa y la decisión; garantizando en todo momento la confidencialidad de la misma. Este sistema contendrá información sencilla sobre características y modalidades de los delitos, la investigación y desarrollo del proceso penal, programas de protección de víctimas y testigos; así como, indemnización y resarcimiento, entre otras, a fin de garantizar la transparencia, promoviendo las buenas prácticas policiales.

**Artículo 10.** La Oficina de Atención a la Víctima, dependiente de los Cuerpos de Policía en sus diversos ámbitos político territoriales, deberán planificar, coordinar e implementar programas de orientación y asistencia en materia de atención a la víctima dirigidos hacia la comunidad.

**Artículo 11.** Con la entrada en vigencia de la presente Resolución, todos los Cuerpos de Policía en sus diferentes ámbitos político territoriales, deberán crear la correspondiente Oficina de Atención a las Víctimas, adecuando su estructura, organización y funcionamiento a lo dispuesto en la presente Resolución.

**Artículo 12.** La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela.

Comuníquese y Publíquese.

**Tareck El Aissami  
Ministro**



OHCHR LIBRARY



14217

UNIVERSITY LIBRARIES  
UNIVERSITY OF TORONTO LIBRARIES

# COLECCIÓN BAQUÍA

## Reglas mínimas de estandarización para los cuerpos policiales

### PRACTIGUÍAS

#### 1. BAQUIANA DE LUZ

Practiguía de Recomendaciones Iniciales a Cuerpos de Policía estadales y municipales

#### 2. ORDEN EN LA SALA

Practiguía para la adecuación de la base jurídica y estructura organizativa de los cuerpos de policía

#### 3. UTOPIA EN VOCES DIVERSAS

Practiguía para la homologación y reclasificación de rangos policiales

#### 4. ESTANCIAS ESENCIALES

Practiguía sobre instalaciones policiales

#### 5. EQUITATIVAMENTE DIFERENTES

Practiguía para la equidad de género en los cuerpos de policía

#### 6. POR LA CALLE DEL PUEBLO

Practiguía sobre el sistema integrado de información y dirección de las operaciones policiales

#### 7. ASUNTOS AUTÉNTICOS

Practiguía de rendición de cuentas

#### 8. EL ESPEJO NOS HABLA

Practiguía para la atención a la víctima

#### 9. GENTE PARA SERVIR

Practiguía sobre servicio de policía comunal

#### 10. OPCIÓN POR LA DIGNIDAD

Practiguía para el ingreso a la academia policial

#### 11. SUMANDO VOLUNTADES

Practiguía para el ingreso a cuerpos de policías

#### 12. FIEL EN EL EQUILIBRIO DE MI ACTUACIÓN

Practiguía para la evaluación del desempeño

#### 13. DIGNIFICACIÓN LABORAL

Practiguía de gestión y medio ambiente laboral

#### 14. MIRADA JUSTA PARA UN DEBIDO PROCESO

Practiguía sobre investigaciones y procesamiento policial

#### 15. COMUNIDAD DE DECISIÓN

Practiguía sobre reuniones policiales para la toma de decisiones

### MANUALES DE RESOLUCIONES

#### 1. PERTENENCIA POLICIAL

Manual sobre dotación y equipamiento

#### 2. TU FUERZA ES MI MEDIDA

Manual de uso progresivo y diferenciado de la Fuerza policial

#### 3. PASOS Y HUELLAS

Manual sobre procedimientos policiales

#### 4. UN ARTE EN COMÚN

Manual de ceremonial y protocolo