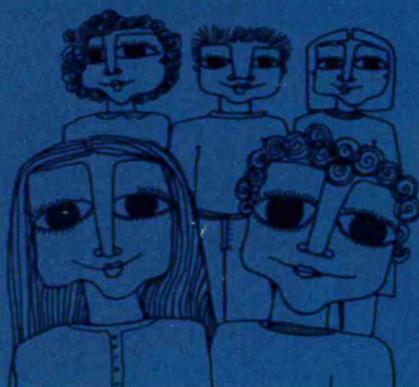


**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS**



*Desde las grietas de la piel,  
huellas de golpes y abusos  
hablan las víctimas...*

*Desde las grietas de la mente,  
huellas de memorias y olvidos  
hablan las víctimas...*

*Desde la negación y el atropello  
la tortura, la muerte y el maltrato,  
piden justicia...*

*Fiorella Perrone*



**Red de Apoyo**  
**por la Justicia y la Paz**

## **Agradecimientos**

*Nuestro agradecimiento y reconocimiento  
a todas aquellas personas que han perdido a un ser querido,  
a quienes han sufrido ataques a su integridad y dignidad personal  
y confiaron en nuestro quehacer,  
haciendo posible la construcción de espacios de reflexión,  
solidaridad y compromiso con las demás personas.  
Nuestro afecto a familiares y a víctimas de abuso policial y militar,  
porque con su constancia han contribuido a la búsqueda de justicia.  
Gracias, porque con ustedes hemos aprendido a luchar.  
En este laborar, en este compartir, reafirmamos nuestra convicción  
y esperanza por una sociedad más justa.*

*Agradecemos también a la Lic. Rosa Inés Villalobos  
por sus comentarios y aportes para la realización de este manual.*

**Laura Roldán Benítez, Fiorella Perrone y Diana González**

# INDICE

---

## Agradecimientos

<b>1. QUÉ ES LA RED DE APOYO POR LA JUSTICIA Y LA PAZ</b> .....	p. 04
1.1 MISIÓN Y VISIÓN .....	p. 04
1.2 OBJETIVOS GENERALES .....	p. 05
<b>2. PORQUÉ UN MANUAL DE ATENCIÓN DE CASOS</b> .....	p. 06
2.1 PROPÓSITO DEL MANUAL .....	p. 06
<b>3. QUIÉNES SON LAS VÍCTIMAS</b> .....	p. 08
<b>4. MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL</b> .....	p. 09
4.1 PRINCIPIOS QUE RIGEN NUESTRO MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL .....	p. 09
4.2 ATENCIÓN MÉDICA .....	p. 13
4.2.1 <i>Objetivo</i>	
4.2.2 <i>Qué información aporta</i>	
4.2.3 <i>Cómo se hace</i>	
4.3 ATENCIÓN PSICOLÓGICA .....	p. 18
4.3.1 <i>Objetivo</i>	
4.3.2 <i>Qué información aporta</i>	
4.3.3 <i>Cómo se hace</i>	
4.4 ATENCIÓN JURÍDICA .....	p. 21
4.4.1 <i>Objetivo</i>	
4.4.2 <i>Qué información aporta</i>	
4.4.3 <i>Cómo se hace</i>	
4.4.4 <i>Qué datos debe contener una denuncia</i>	

QUE ES LA RED DE APOYO POR LA JUSTICIA Y LA PAZ

PORQUÉ UN MANUAL DE ATENCIÓN DE CASOS

QUIÉNES SON LAS VÍCTIMAS

MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL

COMENTARIOS FINALES

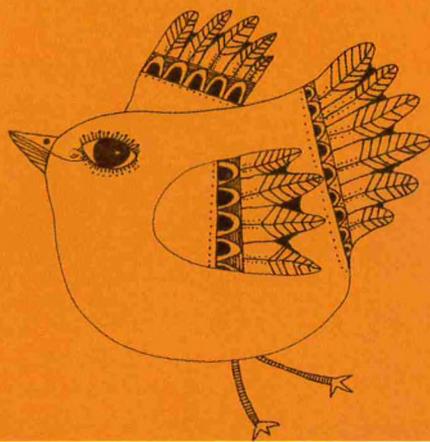
ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

---

4.4.5	<b><i>Cómo darle seguimiento jurídico a un caso de violación de derechos humanos</i></b>	
4.4.6	<b><i>Cuándo acudir a los medios de comunicación</i></b>	
4.5	<b>ATENCIÓN SOCIOPEDAGÓGICA</b>	p. 28
4.5.1	<b>Objetivo</b>	
4.5.2	<b>Qué información aporta</b>	
4.5.3	<b>Cómo se hace</b>	
5.	<b>COMENTARIOS FINALES</b>	p. 31
6.	<b>ANEXOS</b>	p. 32
ANEXO N° 1		p. 32
	<b><i>Qué hacer cuando una persona es ajusticiada</i></b>	
	<b><i>Qué hacer cuando una persona es torturada</i></b>	
	<b><i>Qué hacer ante la detención arbitraria de una persona</i></b>	
	<b><i>Qué hacer cuando es allanado el hogar de una persona</i></b>	
	<b><i>Formas alternativas de denunciar. Acciones extralegales</i></b>	
ANEXO N° 2		p. 35
	<b><i>El hábeas corpus</i></b>	
	<b><i>Modelo de Recurso de Hábeas Corpus</i></b>	
ANEXO N° 3		p. 37
	<b>Glosario</b>	
7.	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	p. 40

---



QUÉ ES LA RED DE  
APOYO POR LA  
JUSTICIA Y LA PAZ



**Red de Apoyo**  
por la Justicia y la Paz

QUÉ ES LA RED DE APOYO  
POR LA JUSTICIA Y LA PAZ

PORQUÉ UN MANUAL DE  
ATENCIÓN DE CASOS

QUIÉNES SON  
LAS VÍCTIMAS

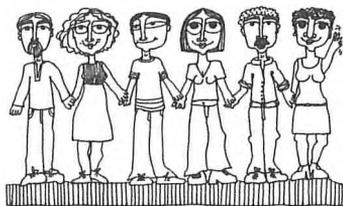
MODELO DE  
ATENCIÓN INTEGRAL

COMENTARIOS FINALES

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

# I. QUÉ ES LA RED DE APOYO POR LA JUSTICIA Y LA PAZ



La Red de Apoyo por la Justicia y la Paz es una organización no gubernamental sin fines de lucro que, desde 1985, promueve y defiende el derecho a la vida, a la integridad, a la libertad y a la seguridad personal e inviolabilidad del hogar, consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y en los instrumentos internacionales de derechos humanos suscritos por el Estado. Desde entonces, la organización ha venido trabajando en la defensa y promoción de los derechos humanos, acompañando a familiares y a víctimas de abuso policial o militar en los momentos de tristeza y alegría que se presentan a lo largo de todo el camino que han de recorrer para lograr justicia y la reivindicación de los derechos arrebatados a sus seres queridos.

## I. I MISIÓN Y VISIÓN

Desde una perspectiva inter y multidisciplinaria, la Red de Apoyo:

- Denuncia jurídica y comunitariamente los casos de violación del derecho a la vida, integridad personal, libertad y seguridad personal e inviolabilidad del hogar.
- Atiende médica, psicológica y sociopedagógicamente a las víctimas de tortura y a familiares de víctimas de abusos policiales o militares.
- Promueve políticas públicas en materia de derechos humanos.
- Realiza actividades de promoción y difusión y genera procesos de educación en derechos humanos.

Es así como la organización hace su aporte para la construcción de una sociedad donde la persona sea el sujeto central del desarrollo, siendo capaz de reconocer, exigir y promover los derechos humanos, la paz y la tolerancia para todas y todos en el marco de una democracia plena y participativa.

## 1.2 OBJETIVOS GENERALES

Desde sus inicios, la Red de Apoyo se ha planteado:

1. Lograr justicia en casos de violación de los derechos humanos, especialmente los referidos a violaciones del derecho a la vida, la integridad, la libertad y la seguridad personal, y la inviolabilidad del hogar, conjuntamente con las víctimas o familiares de víctimas de abusos policiales o militares, a través de la denuncia y la actuación activa en los procesos jurídicos, comunitarios y de uso alternativo del derecho.
2. Disminuir el impacto de las secuelas de las violaciones de derechos humanos en las víctimas de tortura y en los familiares de víctimas de abusos policiales o militares, atendiéndoles médica, psicológica y sociopedagógicamente.
3. Contribuir a erradicar la impunidad en los casos de violación de los derechos humanos, especialmente los referidos a violaciones del derecho a la vida, la integridad, la libertad y seguridad personal y la inviolabilidad del hogar, a través de la denuncia, la promoción y la difusión.
4. Prevenir las violaciones de derechos humanos a través de la promoción, difusión y educación en derechos humanos.
5. Contribuir, mediante la promoción de propuestas en las instancias gubernamentales pertinentes, a que las instituciones del Estado encargadas de proteger los derechos humanos con los cuales trabaja la Red de Apoyo, asuman su responsabilidad en la promoción y defensa de los derechos humanos.



**PORQUÉ UN  
MANUAL DE  
ATENCIÓN DE CASOS**

## 2. PORQUÉ UN MANUAL DE ATENCIÓN DE CASOS

Para la Red de Apoyo por la Justicia y la Paz es importante compartir la experiencia acumulada a lo largo de veinte años de trabajo en la atención de víctimas de abusos policiales y/o militares. Ha sido un camino arduo pero lleno de satisfacciones, que nos ha permitido identificar cuáles son las necesidades más urgentes de las víctimas y cómo atenderlas adecuadamente.

De esta experiencia surge la idea de elaborar un manual, el cual ha sido diseñado por el equipo multidisciplinario del **Programa de Defensa y Rehabilitación Integral en Derechos Humanos**<sup>1</sup> de la Red de Apoyo, a fin de que sirva de herramienta para las organizaciones y los comités de derechos humanos que trabajan con víctimas y familiares de víctimas de violaciones de los derechos humanos.

Esperamos que las herramientas que este manual aporta sean de utilidad para todas y todos, y que les permitan abordar adecuadamente la problemática de las víctimas de abusos policiales y/o militares.

### 2.1 PROPÓSITO DEL MANUAL

- Servir como guía para la adecuada y efectiva atención de víctimas y familiares de víctimas de tortura, ejecuciones sumarias, detenciones arbitrarias y allanamientos.
- Facilitar algunas pautas orientadas a identificar las secuelas físicas, psicológicas y sociales que las violaciones de los derechos humanos originan en las víctimas.
- Orientar a las organizaciones y comités en la elaboración de las denuncias y el seguimiento jurídico de los casos.
- Proporcionar la información necesaria para dar el primer soporte médico y psicológico a las víctimas y familiares de víctimas de violaciones de los derechos humanos.

<sup>1</sup> El equipo del Programa de Defensa y Rehabilitación Integral en Derechos Humanos está conformado por una psicóloga, una médica, dos abogadas y un abogado.

- 
- Brindar algunas pautas que permitan iniciar procesos sociopedagógicos en materia de derechos humanos.
  - Compartir nuestras experiencias con otras organizaciones a fin de orientarlas para la adecuada atención de los casos.



**QUIÉNES  
SON  
LAS VÍCTIMAS**



**Red de Apoyo**  
por la Justicia y la Paz

QUIÉNES SON  
LAS VÍCTIMAS

MODELO DE  
ATENCIÓN INTEGRAL

COMENTARIOS FINALES

ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

### 3. QUIÉNES SON LAS VÍCTIMAS

---

Las víctimas son aquellas personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de violaciones de los derechos humanos. En este sentido, las personas directamente afectadas, sus familias y comunidades, también son consideradas víctimas.<sup>2</sup>

Las víctimas de violaciones de los derechos humanos constituyen una población vulnerable<sup>3</sup>, que presenta múltiples secuelas físicas, psicológicas y sociales que las afectan y les impiden tener una adecuada calidad de vida, motivo por el cual se deduce que estas personas tienen una gran **necesidad de atención**.

Las víctimas de violaciones de los derechos humanos forman parte de otra serie de grupos vulnerables que, sin embargo, siempre han quedado excluidas de los planes y políticas públicas en materia de salud que ha diseñado el Estado venezolano.

Debido al gran sub-registro existente en materia de violaciones de los derechos humanos, este grupo ha sido invisibilizado. Por eso, los órganos gubernamentales no cuentan con programas de atención para estas víctimas.

La mayoría de las personas víctimas de violaciones de los derechos humanos viven en un contexto de pobreza.

---

<sup>2</sup> Esta es una adaptación del concepto de víctima de la Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. ONU. 1985.

<sup>3</sup> Niños y niñas de la calle, ancianos y ancianas discapacitados y discapacitadas, personas VIH positivas, etc.



**MODELO  
DE ATENCIÓN  
INTEGRAL**



**Red de Apoyo**  
por la Justicia y la Paz

## 4. MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL

---

Las víctimas de violaciones de los derechos humanos están afectadas en su esfera biopsicosocial (biológica, psicológica y social), motivo por el cual la atención que se les brinda debe incorporar estos tres elementos. Para abordar estos casos, en la Red de Apoyo hemos construido un **Modelo de Atención Integral** donde los aspectos médicos, psicológicos, sociopedagógicos y jurídicos son considerados desde una perspectiva integradora y con una intención pedagógica en materia de derechos humanos.

### 4.1 PRINCIPIOS QUE RIGEN NUESTRO MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL

Como marco para la intervención, partimos de un conjunto de principios y orientaciones que guían la acción y modelan la atención integral que prestamos a las víctimas de violaciones de los derechos humanos:

**Filosofía humanista cristiana:** el compromiso y el respeto hacia las personas, la fraternidad y la trascendencia son postulados esenciales que han caracterizado a la Red de Apoyo desde su fundación. Estos principios impregnan la estrategia de acompañamiento y atención a víctimas de abuso policial y militar.

**Doctrina de los derechos humanos:** la defensa y promoción de los derechos humanos, en particular de los sectores excluidos del pleno disfrute de los mismos, representa el norte de la organización. Los postulados de esta doctrina no sólo se toman en cuenta como principios éticos y argumentos legales en el quehacer jurídico, sino que también alimentan el proceso de atención.

**Atención jurídica y uso alternativo del derecho:** la atención jurídica que ofrece la Red de Apoyo no es como la brindada por un profesional que asume técnicamente sus tareas de representación. La Red de Apoyo actúa como gestora en un proceso legal que ha de promover, junto a familiares y víctimas de abuso policial y militar, la lucha reivindicativa de un derecho violado. En este sentido, es importante dar a las víctimas y a sus familiares las herramientas jurídicas necesarias para que exijan sus derechos y a su vez se conviertan en multiplicadoras y multiplicadores. Es decir, que aprendan

---

no sólo a denunciar, sino también a orientar y acompañar a otros familiares, que conozcan las instancias ante las cuales deben ser presentadas las denuncias y que acompañen a otros familiares en juicios. El objetivo es que puedan reconocer cuándo se violan los derechos humanos, apropiándose así de una práctica que tradicionalmente se había dejado en manos de los expertos. Es un modelo que propone entender la práctica jurídica de una forma diferente, y a través de la cual las personas afectadas aprendan a utilizar los mecanismos de denuncia, seguimiento y presión ante las diversas instancias del sistema judicial venezolano.

**Atención médica general y específica:** la atención médica no sólo se limita a tratar las secuelas físicas de la tortura, sino que aborda las otras patologías presentadas por el paciente al momento de la evaluación. La terapéutica a seguir dependerá del tipo de lesión encontrada y en este sentido no se diferencia de la aplicada en casos de lesiones por otras causas. Sin embargo, la intervención médica sí se diferencia por la actitud y la posición ética y política desde la cual el médico o la médica asume su rol profesional.

**Enfoque psicológico existencial-humanista:** la intervención psicoterapéutica está orientada fundamentalmente por la corriente existencial-humanista y se trabaja con la Logoterapia, la cual se basa en los aportes de Víctor Frankl. Este enfoque privilegia a la persona, sus recursos y posibilidades, orientando el trabajo no sólo a la atención de las secuelas psicológicas sino a la búsqueda de un proyecto de vida que le de sentido trascendente a la misma.

**La persona como centro de la acción:** este aspecto es clave para la atención, en tanto la víctima no es considerada como un caso más, sino como una persona afectada desde el punto de vista físico, psicológico, social y moral. Se respetan todas las convicciones y decisiones que la persona tome voluntariamente frente a las propuestas de intervenciones jurídicas o terapéuticas, y se confía en su capacidad para recuperarse y desarrollarse en todas sus potencialidades.

**La intencionalidad de lo pedagógico:** se busca intencionar la formación de las personas víctimas en materia de derechos humanos desde sus pri-

---

meros contactos con la organización, lo cual les permite redimensionar lo vivido y superar el trauma con mayor facilidad. El objetivo es que la víctima aprenda que su caso no es particular, sino que trasciende la esfera de los delitos personales para transformarse en una transgresión del Estado a sus derechos y, en consecuencia, la persona puede y debe exigir su reparación.

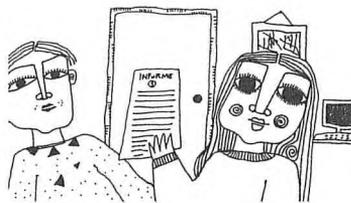
***La búsqueda de la participación social-política:*** sin imponer condiciones, ni obligar voluntades, en la intervención hay una intención explícita de estimular a las personas afectadas para que conozcan y juzguen la importancia de su participación en la promoción, divulgación y defensa de los derechos humanos en los ámbitos donde se desenvuelven.

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

- Debe ser una asistencia respetuosa y solidaria.
- La información suministrada por las víctimas debe tener un carácter confidencial.
- Debemos solidarizarnos con el sufrimiento de las personas.
- No debemos juzgar ni a las víctimas ni a sus familiares.
- Debemos permitir que las víctimas expresen libremente sus sentimientos, respetando su tiempo y sus silencios.
- No debemos presionar ni obligar a las víctimas a hablar si no lo desean.
- No debemos restarle importancia o, por el contrario, maximizar la información proporcionada por las víctimas.
- Debemos tratar de persuadir a las víctimas y sus familiares para que denuncien las violaciones de sus derechos humanos ante los órganos competentes.
- En la medida de lo posible, debemos tratar de proteger a las víctimas

contra cualquier represalia.

- Debemos utilizar un lenguaje sencillo y sin tecnicismos, para facilitar que la víctima o el familiar entienda cómo es el proceso de búsqueda de justicia.
- No debemos plantearnos prejuicios que culpabilicen a las víctimas (criminalizándolas previamente).
- Debemos mantener informadas a las víctimas y a sus familiares del proceso legal, médico y psicológico iniciado.



Por la forma como son abordados los casos, el lugar donde atendemos a las víctimas se convierte en un espacio de encuentro, contención y de expresión:

**Encuentro**, al compartir con las víctimas y sus familiares problemas, ideas, dolores y alegrías y, sobre todo, por compartir los ideales y esperanzas por una sociedad mejor.

**Contención**, porque escuchamos, aprendemos, comprendemos y nos solidarizamos con el sufrimiento de las personas. No juzgamos, toleramos.

**Expresión**, porque las víctimas y familiares de víctimas expresan libremente sus sentimientos de miedo, rabia y tristeza. Pueden hablar o permanecer en silencio.

También es un espacio pedagógico no sólo para las víctimas, a quienes se les explica cómo opera el sistema de administración de justicia y cómo son los procesos de duelo por los que va a atravesar. También es un espacio de formación para quienes hacemos parte del **Programa de Defensa y Rehabilitación Integral en Derechos Humanos** de la Red de Apoyo, ya que no sólo hemos aprendido lo que implica la atención de víctimas desde un punto de vista técnico y científico, sino que también hemos aprendido a valorar la condición humana por sobre todas las cosas.

---

## 4.2 ATENCIÓN MÉDICA

### 4.2.1 *Objetivo*

Es importante que toda persona víctima de violaciones de los derechos humanos sea evaluada por un médico o una médica. Si la persona ha sido sometida a torturas, esta evaluación es indispensable. La evaluación médica sirve, en primer lugar, para tratar y aliviar los sufrimientos y padecimientos físicos que pueda tener la víctima, para limitar el daño y minimizar la discapacidad. En segundo lugar, sirve para documentar las denuncias legales sobre torturas y maltratos.

### 4.2.2. *Qué información aporta*

Información útil para los exámenes médico-legales, las solicitudes de refugio y asilo político; la determinación de las condiciones en las que han podido obtenerse falsas confesiones, el conocimiento de las prácticas regionales de tortura, la identificación de las necesidades terapéuticas de las víctimas y testimonios en las investigaciones relativas a los derechos humanos.

### 4.2.3 *Cómo se hace*

- La evaluación médica con fines legales debe ser realizada de forma objetiva e imparcial.
- Las pruebas físicas confirman que la persona ha sido torturada.
- En ningún caso se considerará que la ausencia de signos físicos indica que no se ha producido tortura, en tanto que muy frecuentemente estos actos no dejen marcas ni cicatrices permanentes.
- Si el examen físico no revela anomalías, esto no contradice en modo alguno la alegación de tortura.
- Es preciso conocer las condiciones de la prisión y los métodos de tortura

---

empleados en nuestro país, así como los efectos secundarios más frecuentes de la tortura.

- En caso de tratarse de una persona refugiada o asilada que no hable nuestro idioma, los médicos o médicas e intérpretes tienen la obligación de mantener la confidencialidad de la información, y sólo podrán revelarla con el consentimiento del o de la paciente.
- Es importante realizar el examen físico con el mayor cuidado posible y tomándonos el tiempo necesario, ya que este procedimiento puede hacerle recordar al o a la paciente la tortura de la que fue objeto. Todas las quejas del paciente o la paciente son significativas y como tal deben ser notificadas.
- La relación detallada de las observaciones del o de la paciente sobre lesiones agudas y su posterior proceso de curación, son una fuente de información importante que puede confirmar alegaciones concretas de tortura.
- Es necesario dejar constancia de todos los síntomas y discapacidades agudos o crónicos del o de la paciente, así como de sus procesos ulteriores de curación.
- Si la víctima conserva la ropa que llevó durante la tortura, ésta se recogerá para su examen.
- Si la organización cuenta con una médica o un médico, ésta o éste debe hacer un examen anatómico completo y por regiones del cuerpo, que incluya piel, cara, ojos, oído, nariz, mandíbula, orofaringe y cuello, cavidad oral y dientes, tórax y abdomen, sistema musculoesquelético, sistema genitourinario, sistemas nerviosos central y periférico y área psicoemocional.
- Durante la evaluación médica es importante tomar nota de los siguientes datos:
  - Fecha exacta de los acontecimientos.
  - Métodos de tortura empleados.
  - Duración de las torturas.
  - Número de personas que aplicaron la tortura y si puede identificarlas.
  - Relato cronológico y detallado de los hechos.

- 
- Si tuvo acceso a familiares, abogados o abogadas, médicos o médicas.
  - Si recibió algún tipo de tratamiento o atención médica durante las torturas.
  - Lesiones causadas por la tortura y otras violaciones de los derechos humanos, evolución de las lesiones, respuesta al tratamiento en caso de haberlo recibido y estado actual de las mismas.
  - Presencia de otras lesiones o patologías que puedan no ser atribuidas al hecho de la violación.
- 
- En cuanto a los síntomas agudos presentados por el o la paciente inmediatamente después del hecho traumático, es importante solicitarle a éste o a ésta la descripción de toda lesión que pudiera haber sido consecuencia de los métodos de tortura.
  - Es necesario anotar la intensidad, frecuencia y duración de cada síntoma, así como la evolución de cualquier lesión cutánea que aparezca posteriormente y si deja o no cicatrices.
  - Se debe tomar nota de la gravedad, frecuencia y duración de cada síntoma, de cualquier discapacidad asociada y si hay necesidad de atención médica y psicológica.
  - La tortura y sus efectos pueden comprometer la capacidad del o de la paciente para hacer estas observaciones.
  - En cuanto a los síntomas crónicos, que son aquellos que persisten por más de quince días después del hecho traumático, se debe obtener información acerca de las dolencias físicas que estén asociadas a las torturas.
  - Entre los síntomas crónicos más frecuentes están: dolores de cabeza, dolores de espalda, síntomas gastrointestinales, disfunciones sexuales y dolores musculares.
  - Después de meses o años, es posible que persistan signos físicos como escaras de quemaduras eléctricas, deformidades esqueléticas, consolidación incorrecta de fracturas, lesiones dentales, pérdida de cabello y miofibrosis (durezas en los músculos).

• Las secuelas físicas más frecuentes en las personas víctimas de tortura son: contusiones, dolores musculares, hematomas (morados), heridas, cicatrices, hemorragias, dificultad para caminar, dificultad para movilizar brazos o piernas, inflamaciones, dolores de cabeza, mareos, etc. Estos signos



y síntomas deben ser debidamente anotados y se ha de señalar cómo ha sido la evolución de los mismos, si disminuyen o por el contrario aumentan, duración de los síntomas, si ha recibido tratamiento y cómo ha sido la reacción al tratamiento. Aunque la organización no cuente con personal médico, se deben anotar todos estos datos en una planilla destinada para tal fin y señalar las lesiones encontradas, las formas de éstas y su localización en el dibujo de una figura humana que se anexará a la planilla.

• En las personas víctimas de tortura es importante prestar atención a los siguientes signos: hemorragias, rasguños, hematomas, dolor a la palpación, inflamación, heridas, cicatrices, zonas donde falte el cabello, sensación de hormigueo o de dolor en las piernas, brazos u otra parte del cuerpo, pérdida de la fuerza muscular, deformidades, impotencia funcional, hemorragias, infecciones, etc.

• Las lesiones ocasionadas por torturas deben ser descritas por su forma, tamaño, color, localización, superficie y simetría. Estas características son de gran ayuda para comprobar la relación existente entre el método de tortura empleado y la lesión encontrada.

• En caso de no existir ninguna lesión para el momento del examen, es necesario interrogar a la persona sobre antiguas lesiones y su proceso de curación. Esto es importante para corroborar que hubo actos de tortura.

• Frecuentemente, los familiares de víctimas de violaciones de los derechos humanos presentan alteraciones del área psicoemocional, trastornos psicosomáticos, trastornos del sueño y agudización de enfermedades anteriores.

- 
- Se le debe explicar a la persona la importancia que tiene el examen físico y la comprobación de las lesiones dejadas por la tortura, como elementos de prueba a la hora de hacer una denuncia y exigir sanciones para quienes sean responsables.
  - Se le instruye también acerca de la importancia de acudir al médico forense y de señalarle todos los síntomas y signos que presenta después de los hechos de tortura.
  - En caso de no contar en la organización con una médica o un médico, se deben anotar las lesiones encontradas en la víctima (como se describió anteriormente) y remitirla inmediatamente a una consulta médica especializada.
  - El lugar donde se lleven a cabo la entrevista y el examen médico deberán ser tan seguros y cómodos como sea posible.
  - La confianza entre el o la paciente y el médico o la médica es un componente esencial para poder obtener una información fidedigna de malos tratos.
  - Se debe estructurar la entrevista con el fin de obtener un relato abierto y cronológico de las experiencias vividas.
  - Se pueden emplear los métodos abiertos de interrogatorio.
  - En ciertos casos se pueden usar listas de comprobación o cuestionarios sobre acontecimientos traumáticos y síntomas.
  - Durante la entrevista se debe respetar el llanto, los silencios y los tiempos de cada persona, en tanto que el relato puede resultar particularmente doloroso para algunas víctimas. En ocasiones se pide a la persona que elabore un relato por escrito de lo ocurrido y sobre esa base la médica o el médico repregunta puntualizando y clarificando los hechos.
  - El informe médico debe ceñirse a los hechos y estar cuidadosamente redactado.

- Se evitará, en la medida de lo posible, el léxico profesional.
- Si la organización cuenta con una médica o con un médico, ésta o éste debe obtener una historia médica completa, que incluya información sobre antecedentes médicos, quirúrgicos o psiquiátricos del o de la paciente.

## 4.3 ATENCIÓN PSICOLÓGICA

### 4.3.1 Objetivo

Es importante que toda persona víctima de violaciones de los derechos humanos sea evaluada por un psicólogo o psicóloga. Además de ser un insumo importante para documentar las denuncias, la evaluación psicológica permite detectar y tratar las secuelas y daños psicoemocionales que conlleva todo hecho de violación.

### 4.3.2 Qué información aporta

Información útil para los exámenes médico-legales, las solicitudes de refugio y asilo político; la determinación de las condiciones en las que han podido obtenerse falsas confesiones, el conocimiento de las prácticas regionales de tortura, la identificación de las necesidades terapéuticas de las víctimas y testimonios que pueden facilitar las investigaciones relativas a los casos de violaciones de los derechos humanos.

### 4.3.3 Cómo se hace

- Si la organización cuenta con una psicóloga o un psicólogo, ésta o éste debe describir detalladamente la historia del individuo, hacer un examen de su estado mental y una evaluación de su funcionamiento social<sup>4</sup>. También debe formular sus impresiones clínicas.
- En casos de tortura, la entrevista puede despertar temores y desconfianza por parte de la víctima y es posible que le recuerde sus anteriores

<sup>4</sup> El funcionamiento social tiene que ver con el comportamiento de la persona en su medio social, es decir, qué actividades realiza cotidianamente, cómo funcionan los roles sociales, qué actividades recreativas hace y cómo es la auto percepción de su estado de salud.

---

interrogatorios. Por ello, es importante mostrar una actitud de confianza, apoyo y solidaridad hacia la víctima.

- Al momento de hacer la evaluación psicológica se deben recabar los datos referentes a la violación (relato de los hechos, fecha, hora, lugar y número de funcionarios involucrados). Si se trata de casos de tortura, es importante describir los métodos empleados. Esta parte puede llegar a ser muy agotadora, por lo cual se recomienda llevarla a cabo en varias sesiones.

- Es necesario explorar cuáles son los síntomas psicológicos actuales (ansiedad, angustia, miedo, dificultad para dormir, llanto fácil y depresión, entre otros); la historia psicológica previa a la violación (infancia, adolescencia, vida adulta, entorno familiar, escolaridad, vida laboral, vida sexual, traumas antiguos, medio cultural y religioso) así como también la historia psicológica posterior a la violación (circunstancias actuales en la vida de la persona). Es importante hacer énfasis en la descripción de los traumatismos previos a fin de poder comparar el estado de salud mental actual de la persona con el que presentaba anteriormente a la violación. Así mismo, el psicólogo o la psicóloga deberá incluir en la historia psicológica cuáles eran las condiciones de salud de la víctima antes del trauma (dolores, quejas psicósomáticas, medicamentos utilizados) y si recibió algún tipo de tratamiento psiquiátrico o psicológico previo por la presencia de otra patología. También deberá realizar un examen del estado actual del paciente (aspecto de la persona, actividad motriz, lenguaje, estado de ánimo, pensamiento, ideas de suicidio y examen cognoscitivo).

- Entre las secuelas psicológicas que se presentan con mayor frecuencia en las víctimas de tortura pueden mencionarse las alteraciones del sueño (pesadillas, insomnio, despertares frecuentes durante la noche), cuadros depresivos, trastornos de la ansiedad, angustia, rabia, miedo, estado de hipervigilancia (estar permanentemente en alerta ante cualquier estímulo estresante), pensamiento recurrente del evento de tortura, irritabilidad, sentimiento de minusvalía, baja autoestima y aislamiento social, entre otros.

- Por su parte, los familiares de víctimas de abuso policial y militar presentan con mayor frecuencia cuadros depresivos, alteraciones del sueño (insomnio, despertares frecuentes durante la noche), sentimientos de cul-

pa, rabia, angustia, quejas psicósomáticas, sentimiento de indefensión, baja autoestima y desesperanza en cuanto al futuro, entre otros síntomas.

- Es fundamental intencionar e insistir en la importancia de que la persona reciba acompañamiento psicológico a partir de la violación de derechos humanos, sobre todo en casos de tortura y de ajusticiamiento. Las secuelas psicológicas que deja este tipo de casos, son de mayor permanencia y de mayor impacto para el individuo y su familia. Sin embargo, la atención debe darse siempre y cuando la persona, de forma voluntaria, esté dispuesta a recibirla, sin forzarla ni obligarla a que asista a las consultas con el psicólogo o la psicóloga.
- La persona torturada o el familiar que ha vivido la pérdida de un ser querido por la acción de algún funcionario o funcionaria policial o militar, al ser sometida a esta experiencia devastadora, es afectada en sus capacidades para interrelacionarse con las demás personas, para lograr establecer vínculos afectivos con su familia, para asumir un papel participativo en actividades laborales o sociales y para percibirse como un ser libre de culpas, vergüenza y con un proyecto de vida.



- Para evaluar los síntomas psicológicos de una víctima, es necesario hacerlo en un ambiente cómodo, agradable, sin ruidos ni luces molestas, decorado de tal forma que haga sentir a la persona relajada, segura y en confianza con el proceso que está por iniciar con el psicólogo o la psicóloga. Durante el diálogo hay que dejar que la persona

hable libremente, sin que se convierta en un interrogatorio cerrado que genere en la persona angustia o miedo. Al igual que en la consulta médica, el psicólogo o la psicóloga debe respetar los tiempos de cada persona, su actitud ante la consulta, sus emociones, sus silencios, sus llantos.

- Durante todo el curso del proceso terapéutico, el psicólogo o la psicóloga debe registrar y sistematizar la información en la historia psicológica. Los principales aspectos que se deben recoger son los siguientes:
  - Datos personales: nombre completo, edad, sexo, nivel de escolaridad,

fecha y lugar de nacimiento, profesión, dirección, teléfono, entre otros.

- Motivo de consulta: razón por la cual la persona acude al o la profesional. También deben registrarse los datos que tengan que ver con el evento traumático (relato de los hechos, métodos de tortura y secuelas).

- Aspecto general de la persona: cómo es la apariencia de la persona, sus posturas, gestos y lenguaje.

- Historia previa: se exploran y registran datos en el ámbito intelectual, académico, laboral, familiar, de pareja, sexual, social, aspectos de la personalidad y antecedentes (enfermedades físicas y/o psíquicas que ha sufrido la persona y enfermedades familiares).

- Situación actual del o de la paciente: se explora la situación actual en el ámbito intelectual, académico, laboral, familiar, etc.

- Conclusiones: se registran observaciones generales del caso, el diagnóstico y el tratamiento a seguir.

• En caso de no contar en la organización con un psicólogo o psicóloga, se deben anotar los síntomas encontrados en la víctima (como se describió anteriormente) y remitirla lo antes posible a una consulta psicológica especializada.

## 4.4 ATENCIÓN JURÍDICA

### 4.4.1 Objetivo

• Lograr justicia en casos de violaciones de los derechos civiles (derecho a la vida, a la integridad personal, libertad personal e inviolabilidad del hogar).

• Acompañar a familiares y a víctimas de violación de derechos humanos en cuyos casos estén involucrados funcionarios o funcionarias policiales o militares.

• Investigar y documentar casos de violaciones de los derechos civiles, especialmente el derecho a la vida, a la integridad, a la libertad y la seguridad personal e inviolabilidad del hogar.

- 
- Sistematizar los casos para evidenciar las fallas del sistema penal y presentar propuestas que optimicen el sistema judicial.

#### 4.4.2 Qué información aporta

La información obtenida mediante la atención jurídica sirve para documentar e investigar los casos de violaciones de los derechos humanos, y así poder obtener la sanción para las personas responsables de haber violado los derechos humanos.

#### 4.4.3 Cómo se hace

- Se debe hacer el seguimiento y sistematización de todo el proceso jurídico del caso, conjuntamente con la víctima o los familiares de las víctimas. Es necesario sistematizar y evaluar los patrones de violación y los mecanismos de impunidad que obstaculizan el derecho a un juicio justo, transparente, accesible y expedito en el sistema de administración de justicia.
- Para lograr justicia se realizan varias acciones legales o extralegales, utilizando mecanismos de protección de los derechos humanos que puedan ser empleados por las víctimas y por las organizaciones ante las instancias gubernamentales que tienen el deber de proteger a las víctimas. Estos mecanismos son: la denuncia, el recurso de *habeas data* y el recurso de *habeas corpus*.
- Cuando se tenga el conocimiento de un caso de violación de los derechos humanos, existe la obligación de denunciar el hecho ante el Ministerio Público y ante un órgano de policía de investigación penal, con la finalidad de esclarecer lo ocurrido y establecer responsabilidades. Esta es la forma que tienen las personas de contribuir para que hechos de esta naturaleza no se repitan.
- Desde el primer contacto con los familiares y/o las víctimas, es necesario crear un ambiente de confianza haciendo preguntas, asesorando y dando soluciones a las inquietudes o problemas planteados por los familiares y las víctimas.

---

• En la atención al familiar o a la víctima de abuso policial y militar, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos:

- La confianza: es necesaria en todo momento.
  - No manipular: no hay que decirle a los familiares lo que tienen que hacer. Al contrario, es con ellos o ellas como se va elaborando la denuncia, y en conjunto se van diseñando estrategias jurídicas para exigir sanciones a los responsables.
  - Debemos ser: cercanos, solidarios, tolerantes y no juzgar a las víctimas.
- Es necesario recoger los datos de los hechos. El encuentro se puede hacer en la oficina, en la comunidad o en la casa de los familiares. Estos datos son necesarios para poder elaborar la denuncia en conjunto con los familiares y las víctimas.

• A la hora de elaborar un escrito para dar inicio a una denuncia, es importante presentar la información de manera clara, detallada y precisa, para que la misma sea convincente. En este sentido, es importante conocer cuáles fueron los derechos violados, los organismos responsables, la víctima o víctimas de tales hechos, el lugar y la fecha en que ocurrieron, cómo sucedieron, las razones presentadas por las autoridades para justificar su acción.

• Para todo ello es importante recabar pruebas (declaración de los o las testigos, indicando su nombre, cédula de identidad, edad, domicilio y oficio). La declaración de los testigos es muy importante. También se deben obtener fotografías que hagan evidente la situación denunciada o amplíen la comprensión de la misma. Conviene sustentar la denuncia con copias de documentos oficiales que fundamenten la solicitud, así como con recortes de prensa que reseñen la situación denunciada. La elaboración de la denuncia se lleva en conjunto con los familiares, pues ellos son quienes aportan los datos. Es importante hacer la descripción de los funcionarios o funcionarias agresores o agresoras: si eran policías o militares, cuántos eran, cuántos hombres y cuántas mujeres, si estaban identificados señalar el número de placa personal, si portaban uniformes y de qué tipo, si se movilizaban en algún vehículo oficial señalar el número de matrícula, si estaban armados, reconocer de qué tipo de abuso se trata. Es necesario identificar

---

a las víctimas y a los familiares (recoger nombres, teléfonos y dirección de su vivienda). Procurar ver los detalles y las circunstancias del hecho.

- Cuando se tenga conocimiento sobre la incomunicación de una persona detenida arbitrariamente o que esté siendo torturada, es importante solicitar un recurso de *hábeas corpus*, el cual puede ser solicitado por cualquier persona. Con este recurso podemos evitar que se extienda la detención sin causa justificada y que la persona permanezca indocumentada o sufra malos tratos o torturas. (Ver Anexo N° 2)
- Cuando ocurra una violación de los derechos humanos, es obligatorio denunciar el hecho ante el Ministerio Público o el órgano de investigación penal. La denuncia se puede formular por escrito o verbalmente, a fin de que se proceda a su averiguación y castigo.

#### **4.4.4 Qué datos debe contener una denuncia**

##### **A.- Identificación:**

Esta parte debe contener los siguientes datos:

- La fecha y el destinatario, es decir, el nombre del funcionario o la funcionaria a quien se dirige la denuncia, el cargo que desempeña y el nombre de la institución que representa.
- La identificación de la persona o las personas denunciantes: nombre y apellido, edad, cédula de identidad, oficio o profesión, domicilio (lugar de referencia) y relación con la víctima o las víctimas (madre, padre, hermano o hermana, tío o tía, etc.).

##### **B.- Hechos:**

En los relatos de hechos es importante especificar:

- La fecha y lugar donde ocurrieron los hechos.
- Circunstancias como sucedieron los acontecimientos: cómo, cuándo, dónde, quién.
- Por qué ocurrieron los hechos.
- Cantidad de personas afectadas: especificar número de familias, adultos,

niños o niñas y otros.

- Circunstancias específicas: cuerpos policiales, militares u otros implicados (nombre/s y cargo/s de la/s persona/s responsable/s y el organismo al que esté o estén adscritas, así como también las razones alegadas por la/s persona/s responsable/s).
- Señalar si existen testigos presenciales y especificar nombre y apellido, edad, domicilio, oficio o profesión.

### **C.- Fundamentación legal:**

Es necesario señalar los derechos consagrados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, otras leyes y convenios y tratados internacionales que han sido violados. A partir de los hechos ocurridos se pueden deducir los derechos violados por los funcionarios o las funcionarias policiales o militares. Los derechos violados deben ser anotados en una lista. Posteriormente se deben citar los instrumentos legales que amparan esos derechos, como por ejemplo la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, etc.

### **D.- Peticiones a las autoridades competentes:**

En casos de violación de los derechos humanos, se pueden formular varias peticiones:

- La apertura de una investigación judicial.
- Que se determinen las responsabilidades y se lleve a juicio a las personas responsables.
- La aplicación del castigo correspondiente a las personas culpables.
- La practica de exámenes médicos forenses a la víctima o víctimas de maltrato o tortura.
- Que se comisione a un fiscal de derechos humanos.
- La indemnización para la víctima o para sus familiares.
- Que se realicen experticias (balísticas, reconocimientos en rueda de individuos, exámenes médico forenses, exhumaciones,



pruebas de luminol, declaraciones de testigos, etc.).

#### **E.- Domicilio de la denuncia:**

Es necesario especificar los siguientes datos: apartado postal, dirección exacta para recibir la correspondencia, número telefónico. Es recomendable que la persona o las personas denunciantes lleven el original y una copia de la denuncia, a fin de consignar el original y hacer que la copia sea sellada para, posteriormente, incorporarla al archivo de documentos del caso.

#### **F.- Anexos:**

Es muy importante anexar al escrito de denuncia todos aquellos documentos que puedan ayudar a probar la honestidad de la víctima: recortes de prensa, constancias de estudio, constancia de trabajo y constancia de buena conducta, entre otros.

#### **G.- Firma de los denunciantes:**

Existen otras acciones extra legales que funcionan como mecanismos de presión ante las autoridades. Éstas permiten informar y crear conciencia en la comunidad y en el público en general. Algunas acciones extra legales son: denunciar ante los medios de comunicación nacionales, regionales y comunitarios (prensa, radio y televisión), acciones de calle y plantones.

#### **4.4.5 *Cómo darle seguimiento jurídico a un caso de violación de derechos humanos***

Una vez que es tramitada la denuncia ante el órgano competente y luego de recibida por el Ministerio Público, éste comisionará a una fiscalía con competencia en derechos fundamentales para que dirija la investigación del caso. El seguimiento debe ser sistemático y esto implica varias acciones. Por eso, la persona que dé seguimiento jurídico a un caso debe:

- Motivar a las víctimas o familiares de víctimas.

- 
- Saber cuáles son las necesidades (psicológicas, médicas, sociales y educativas) para poder continuar orientando y atendiendo a las víctimas luego de tramitar la denuncia ante el órgano competente.
  - Ir semanalmente a los diferentes organismos como el Ministerio Público, los tribunales penales, la Defensoría del Pueblo y el Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (Cicpc) entre otros, los cuales tienen a su cargo la resolución del caso. Estas visitas tienen como objetivo obtener información actualizada del caso y registrarla.
  - Cuando se realiza la visita a estos organismos, es importante anotar la fecha de la entrevista y tomar el nombre del funcionario o funcionaria que suministra la información.
  - Es necesario archivar y sistematizar todos los documentos del expediente. Esta carpeta debe contener los siguientes documentos: copia de la denuncia, declaración de los testigos, documentos personales de la víctima, recortes de prensa, documentos del acta de defunción, fotografías, cartas a distintas instituciones, informes semanales de las visitas realizadas a los órganos competentes.
  - Durante el seguimiento de los casos, se pueden ejercer acciones extralegales de denuncia que ayuden a ejercer presión. Por ejemplo: cartas, acciones de calle, recolección de firmas, marchas, denuncias en los medios de comunicación, etc.

#### **4.4.6 Cuándo acudir a los medios de comunicación**

- Cuando haya amenazas, intimidación a testigos, a la comunidad y a familiares y/o víctimas. Estas situaciones hay que denunciarlas públicamente.
- Cuando se aleguen enfrentamientos entre la víctima y los funcionarios o funcionarias, es necesario que los familiares desmientan y den su versión de lo sucedido.
- Cuando haya pasado tiempo y no se reciba respuesta a lo solicitado.

- 
- Cuando las personas responsables de los hechos sean acusadas.
  - Cuando las personas responsables de los hechos sean sentenciadas.

## 4.5 ATENCIÓN SOCIOPEDAGÓGICA

### 4.5.1 *Objetivo*

Además de la atención médica, psicológica y jurídica, es conveniente que se atiendan las secuelas sociales de las víctimas. Por ello, toda persona víctima de violaciones de los derechos humanos debe ser evaluada por un trabajador o trabajadora social. Esto permite detectar las secuelas sociales que conlleva todo evento de violación y además sirve como insumo para documentar las denuncias. Igualmente, esta atención nos permite iniciar procesos de formación en materia de derechos humanos y fomentar la participación de víctimas y familiares en actividades de promoción y defensa de estos derechos.

### 4.5.2 *Qué información aporta*

- La atención sociopedagógica aporta información útil para documentar las denuncias, para identificar las necesidades sociales de las víctimas y para dar testimonio en las investigaciones relativas a los derechos humanos. Igualmente, la formación básica en materia de derechos humanos permite que las víctimas sepan cómo actuar ante una violación de los derechos humanos, multipliquen esta información en sus comunidades, y emprendan tareas y actividades que le den un sentido a su vida, lo cual lo convierte en un elemento terapéutico que ayuda al proceso de rehabilitación.
- La atención de las secuelas sociales forma parte importante de la atención integral que se le debe brindar a las víctimas de violaciones de los derechos humanos.
- Como producto de la violación de los derechos humanos, las víctimas

---

presentan una serie de secuelas de tipo social. Entre las más comunes están: pérdida del trabajo, estigmatización de la víctima, aislamiento social, pérdida o disminución de las relaciones familiares e interpersonales, poca participación en los espacios comunitarios, desconfianza hacia las demás personas, etc.

### **4.5.3 Cómo se hace**

- Al igual que en la evaluación médica y psicológica, la evaluación de las secuelas sociales debe hacerse en un ambiente de empatía, confianza y que le dé seguridad a la víctima. Se debe recabar información sobre el relato de los hechos, cuerpos de seguridad involucrados, circunstancias de la violación y si tuvo acceso a médicos o médicas y abogados o abogadas.
- Para realizar una buena evaluación social es conveniente establecer contacto con el grupo familiar de la víctima, pues esto nos permite obtener información acerca de la estructura familiar y relacional, contexto socioeconómico y laboral. Es importante que se registre en una planilla toda la información que se recabe en las visitas y entrevistas al grupo familiar.
- Algunos de los datos a recabar son: datos personales de identificación, estructura del grupo familiar, condiciones socioeconómicas, condiciones de la vivienda, área laboral, aspectos psicosociales, alteraciones sociales producto de la violación, la afectación socioeconómica para la víctima y su grupo familiar (pérdida de trabajo, necesidad de atención médica y psicológica, necesidad de medicamentos, diligencias legales, etc.)
- Si la organización cuenta con un trabajador o una trabajadora social, éste o ésta debe redactar sus conclusiones y recomendaciones para tratar de resolver o minimizar las secuelas sociales de la persona afectada. Es indispensable contar con un directorio de organizaciones y servicios sociales a donde la víctima pueda ser remitida. Algunas de las acciones que se pueden realizar son: gestiones para que la víctima conserve su empleo, cartas a los organismos empleadores explicando la situación de la víctima, cartas de recomendación para obtener un empleo, redacción de títulos supletorios, informes de referencia para otras organizaciones, etc.

- 
- La información sobre las secuelas sociales sirve para documentar la denuncia y como insumo para posibles demandas contra el Estado para la indemnización y reparación de la víctima.
  - La formación en derechos humanos consiste en proporcionarle a las víctimas los conocimientos fundamentales en esta temática: qué es una violación de los derechos humanos, cuáles son sus derechos como víctimas, cómo elaborar una denuncia, cómo acudir a los órganos de administración de justicia, qué es la tortura, cuáles son sus consecuencias, cómo es el proceso de rehabilitación, entre otras cosas.
  - En nuestro modelo de atención, esta intencionalidad pedagógica permite mejorar la autoestima de las víctimas y “desvictimizarlas”, apostando a sus capacidades para lograr cambios importantes en sus vidas.



COMENTARIOS  
FINALES



**Red de Apoyo**  
por la Justicia y la Paz

## 5. COMENTARIOS FINALES

- Las víctimas de violaciones de los derechos humanos presentan múltiples secuelas físicas, psicológicas y sociales que las afectan y les impiden tener una adecuada calidad de vida.



- Estas víctimas constituyen una población sumamente vulnerable, la cual está afectada en su esfera biopsicosocial; por lo tanto se les debe brindar una atención que incorpore estos tres elementos.

- Nuestra experiencia nos dice que en un alto porcentaje de víctimas, las secuelas físicas disminuyen y desaparecen más rápidamente que las psicológicas y sociales, las cuales persisten por tiempo prolongado.

- Hemos comprobado que el acercamiento, la solidaridad y la empatía que muestra el equipo tratante hacia las víctimas ayuda a éstas a que su recuperación sea más rápida.

- El apoyo, la escucha y la motivación que se les proporciona a las víctimas desde el primer acercamiento con ellas es fundamental para su proceso de recuperación y búsqueda de justicia.

- El relatar hechos dolorosos a los que se ha estado sometido no es fácil, por lo que tenemos que entender que la atención y recuperación de las víctimas son procesos que toman su tiempo.

- Muchas víctimas no quieren denunciar la violación de la que fueron objeto por miedo o porque han sido amenazadas. Por eso es necesario animarlas para que denuncien, para buscar la justicia y para acabar con la impunidad existente. Sin embargo, no debemos obligarlas a hacer algo que no quieran ya que cada persona tiene su tiempo particular.



## ANEXOS

## 6.ANEXOS

---

### ANEXO N° I

En todo acto de violación de los derechos inalienables del ser humano los procesos son: investigar, documentar, denunciar y dar seguimiento jurídico al caso hasta lograr justicia.

#### ***Qué hacer cuando una persona es injusticiada***

- Lo primero que hay que hacer es investigar y documentar los hechos (cómo, cuándo, dónde, quién, por qué sucedió, identificar a los funcionarios o funcionarias, el cuerpo policial involucrado, número de matrícula de los vehículos que se usaron en el hecho, etc.)
- Contactar a los familiares y precisar sus datos.
- Obtener información de la víctima o las víctimas: nombre, edad, cédula de identidad, oficio, profesión, domicilio, nacionalidad, así como sus datos socio-económicos: lugar de trabajo, número de hijos, nombres y edades de éstos.
- Visitar el lugar de los hechos y tener reuniones con los vecinos y testigos a fin de averiguar cómo ocurrieron los hechos.
- Hacer la denuncia ante la Fiscalía General de la República, Defensoría del Pueblo y el cuerpo policial involucrado.
- Denunciar el hecho ante los medios de comunicación social (prensa, radio, televisión), ante las organizaciones de derechos humanos, ante la Asamblea Nacional.
- Hacer seguimiento al caso: efectuar reuniones con fiscales, jueces, inspectores de investigación. Anotar los días de las visitas a esas instituciones y los nombres y las respuestas emitidas por el funcionario público.

---

### **Qué hacer cuando una persona es torturada**

- Lo primero es averiguar dónde está la persona, quién la detuvo y en qué condiciones se encuentra. Si está incomunicada se debe denunciar esta situación, porque es inconstitucional, y recurrir inmediatamente a la Fiscalía General de la República para que un fiscal pueda verlo. Si se sospecha que la persona detenida está siendo torturada, se debe solicitar ante un Tribunal de Control Penal un recurso de *hábeas corpus* y acudir a los medios de comunicación para denunciar públicamente el atropello.
- Es importante solicitar al fiscal que ordene un examen médico forense a la víctima. Si, a nuestro juicio, el examen médico forense es incompleto, se puede pedir a un médico particular que lo realice.
- Se debe solicitar ante la Fiscalía la apertura de una investigación y la destitución del funcionario o funcionaria, e iniciar la recopilación de datos importantes, como la información de testigos y/o familiares, para anexar al expediente. Es necesario que se le haga un seguimiento al caso y a los funcionarios o funcionarias que han incurrido en una violación de los derechos humanos porque es una conducta reiterada.

### **Qué hacer ante la detención arbitraria de una persona**

- Lo primero que debemos hacer es averiguar dónde está detenida la persona, quién se la llevó, identificar el cuerpo policial, el número de funcionarios o funcionarias que participaron, qué tipo de uniforme usaban, y en qué condición está la persona detenida.
- Recoger pruebas: hablar con los testigos, familiares y vecinos, y obtener sus testimonios.
- Hacer la denuncia ante la Fiscalía lo antes posible para asegurar que no maltraten a la persona y procurar su libertad.
- Si se sospecha que el detenido o la detenida está siendo torturado o torturada, solicitar ante un Tribunal de Control Penal el recurso de *hábeas corpus*.

- 
- Es muy importante mantener contacto con el detenido o la detenida, porque la práctica policial es que los primeros días de la detención in-comunican a la persona para maltratarla y luego esperan días hasta que desaparezcan las huellas de la tortura.
  - Dar seguimiento al caso en conjunto con los familiares y las víctimas de abuso policial y militar.

### ***Qué hacer cuando es allanado el hogar de una persona***

- En la investigación es necesario tomar contacto con la persona o personas afectadas y entrevistar a la víctima.
- Verificar si hubo orden de allanamiento y causas del allanamiento y preguntar a los vecinos sobre lo ocurrido.
- Hacer la denuncia ante la Fiscalía General de la República, la Defensoría del Pueblo y el cuerpo de seguridad involucrado.
- Denunciar lo ocurrido ante los medios de comunicación social, las organizaciones de derechos humanos y la Asamblea Nacional.

### ***Formas alternativas de denunciar. Acciones extralegales***

- Denunciar ante los medios de comunicación social (prensa, radio y televisión) los casos de violación de derechos humanos en conjunto con las víctimas.
- Denunciar en conjunto con la comunidad los casos e ir creando una red solidaria entre las comunidades.
- Mantener informada a la comunidad sobre el caso.

---

## ANEXO N° 2

### ***El hábeas corpus***

Es un recurso al cual tiene derecho todo ciudadano detenido. El tribunal que conoce del recurso debe examinar la legalidad de la detención. La solicitud del recurso podrá ser hecha por la persona agraviada o cualquiera otra que gestione a su favor. Se puede solicitar por escrito o verbalmente y no es necesaria la asistencia de un abogado o una abogada. El juez o la jueza, al recibirlo, abrirá una averiguación, ordenando inmediatamente al funcionario o funcionaria bajo cuya custodia se encuentre la persona agraviada, que informe dentro del plazo de veinticuatro (24) horas sobre los motivos de la detención. El juez o la jueza decidirá en un término no mayor de noventa (96) horas después de recibida la solicitud, la inmediata libertad de la persona o las personas detenidas o el cese de las restricciones que se le hubiesen impuesto.

## Modelo de Recurso de Hábeas Corpus

Ciudadano.

Juez de Control en lo Penal de la Circunscripción Judicial del Área Metropolitana.

### Su Despacho,

Quienes suscribimos, José Eduardo, Diana González y Martha Ramírez, todos venezolanos, mayores de edad, domiciliados en el Barrio San Andrés de la Parroquia El Valle, en Caracas, titulares de las cédulas de identidad números 6.739.456, 8.897.589 y 7.444.336, respectivamente, acudimos ante usted para exponer:

**Primero:** El día 10 de mayo de 2005, siendo las 8:30 de la noche, fueron detenidos arbitrariamente los ciudadanos: Reinaldo y José Ramírez, portadores de las cédula de identidad números 14.105.095 y 16.875.236 respectivamente. El hecho ocurrió mientras los mencionados ciudadanos participaban en una protesta pacífica. Efectuaron la detención funcionarios de la Policía Metropolitana no identificados, que se trasladaban en el vehículo placas 00912. Los jóvenes fueron trasladados a la Prefectura ubicada en la Avenida Intercomunal de El Valle, donde se encuentran incomunicados.

**Segundo:** Los ciudadanos detenidos no dieron motivo alguno para que se produjera la detención, ni ninguna autoridad judicial competente ha emitido orden alguna en contra de los mencionados ciudadanos.

**Tercero:** En razón de lo antes indicado, pedimos a su Tribunal que expida un MANDATO DE HÁBEAS CORPUS a favor de los ciudadanos Reinaldo Ramírez y José Ramírez, restituyéndose su libertad personal; así mismo, que este Tribunal ordene la realización de experticias médicos-legales a los efectos de confirmar si las personas detenidas han sido objeto de malos tratos y/o tortura. Igualmente, que se abra una investigación para establecer las responsabilidades de los organismos y funcionarios o funcionarias policiales encargados o encargadas de la detención de custodia de Reinaldo y José Ramírez.

### **Petitorio:**

Solicitamos sea admitido este recurso a la mayor brevedad, fundamentados en el artículo 27 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en los artículos 38 y siguientes de la Ley de Amparo y Garantías Constitucionales, y en los artículos 7 y 25 de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, ratificada por Venezuela.

Es justicia que esperamos en Caracas a los 11 días de mayo de 2005.

José Eduardo,

Diana González,

Martha Ramírez

## ANEXO N° 3

### **Glosario**

**1. Actividad motriz:** cualquier movimiento corporal en la cabeza, tronco y extremidades superiores e inferiores que la persona realice durante la entrevista. También es importante registrar si tiene algún “tic”, cómo es su marcha y su postura corporal.

**2. Allanamiento:** acción que ejerce una funcionaria o funcionario público de penetrar en algún espacio público o privado sin tener orden de la autoridad competente o un motivo que justifique legalmente su acción u omisión.

**3. Angustia:** hace referencia a una sensación más corporal, opresiva, sobrecogedora, que llega a “encoger” el pecho o el estómago; el temor a morir o enloquecer lentifica el paso del tiempo así como inhibe a la persona. Aparece como un sentimiento aparentemente inmotivado y en la mayoría de las ocasiones independiente de las circunstancias objetivas externas. En la angustia no se puede reconocer el objeto que genera temor, es un miedo indefinido o en todo caso los temores están asociados con situaciones frente a las que el individuo admite que está respondiendo desproporcionadamente.<sup>5</sup>

**4. Ansiedad:** es un trastorno psicológico caracterizado por miedo y preocupación excesivos. Algunos de los síntomas que caracterizan este trastorno son: palpitaciones, opresión en el pecho, falta de aire, temblores, sudoración, sensación de amenaza o peligro, ganas de huir o atacar, dificultad para tomar decisiones, estado de alerta, dificultad de atención, concentración y memoria, sensación de confusión, tendencia a recordar sobre todo cosas desagradables, irritabilidad.

**5. Contusiones:** todo golpe recibido en cualquier parte blanda o dura del organismo.

**6. Depresión:** es un trastorno psicológico que se caracteriza por un estado de ánimo deprimido y por la pérdida del disfrute y del interés por

las actividades cotidianas de la vida y por las cosas que solían interesar y gustar a la persona antes de la depresión. Además de estos síntomas, suelen aparecer: irritabilidad, ansiedad, cansancio excesivo y continuo, problemas de sueño, cambios en el apetito y dificultades de concentración y toma de decisiones, sentimientos de inutilidad y culpa y problemas de deseo sexual. También se aprecia una forma de pensar negativa acerca de la propia persona, de los demás, del pasado y del futuro, así como del entorno que le rodea. Pueden aparecer pensamientos recurrentes de muerte o ideación suicida, incluso intentos reales de poner fin a su vida.<sup>6</sup>

**7. Disfunciones sexuales:** las más comunes son: dolor al tener relaciones sexuales, rechazo a tener relaciones sexuales, eyaculación precoz, disfunción eréctil.

**8. Ejecución sumaria:** es la privación de la vida como resultado de un homicidio perpetrado por orden de un gobierno a través de los agentes de seguridad o con complicidad o tolerancia o con su consentimiento.<sup>7</sup>

**9. Examen cognoscitivo:** se refiere a la exploración de aspectos como la orientación de la persona en tiempo y espacio, sus funciones de memoria a corto plazo, memoria a largo plazo y rememoración inmediata.

**10. Examen médico forense:** es el que se le practica a toda persona que se presume ha sufrido maltratos físicos. Este examen lo solicitan los fiscales del Ministerio Público y lo realizan los médicos de la Medicatura Forense adscritos al Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (Cicpc).

**11. Herida:** solución de continuidad de partes blandas.

**12. Recurso de amparo:** es el que permite operativizar el artículo 27 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, que dice: *“Toda persona tiene derecho a ser amparada por los tribunales en el goce y ejercicio de los derechos y garantías constitucionales, aun de aquellos inherentes a la persona que no figuren expresamente en esta Constitución o en los instrumentos internacionales sobre derechos humanos.*

*El procedimiento de la acción de amparo constitucional será oral, público, breve, gratuito y no sujeto a formalidad; y la autoridad judicial competente tendrá potestad para restablecer inmediatamente la situación jurídica infringida o la situación que más se asemeje a ella. Todo tiempo será hábil y el tribunal lo tramitará con preferencia a cualquier otro asunto.*

*La acción de amparo a la libertad o seguridad podrá ser interpuesta por cualquier persona, y el detenido o detenida será puesto o puesta bajo la custodia del tribunal de manera inmediata, sin dilación alguna.*

*El ejercicio de este derecho no puede ser afectado, en modo alguno, por la declaración del estado de excepción o de la restricción de garantías constitucionales”.*

**13. Recurso de hábeas data:** es el que permite operativizar el artículo 28 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, que dice: *“ Toda persona tiene derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y de solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley”.*

**14. Sentimiento de minusvalía:** la persona cree que todo lo ha hecho mal y recuerda sus errores, magnificándolos. Se reprocha, incluso, detalles mínimos, y busca en el ambiente cualquier signo que refuerce la idea de que no vale nada.

**15. Trastornos del sueño:** dificultad para conciliar el sueño, despertares frecuentes durante la noche, sueño no reparador, pesadillas.

**16. Trastornos psicosomáticos:** síntomas o signos de origen psicológico.



## BIBLIOGRAFÍA

## 7. BIBLIOGRAFÍA

---

- **Naciones Unidas (2001)**. *Protocolo de Estambul. Manual para la investigación y documentación eficaces de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes*. Serie de capacitación profesional N° 8. Nueva York y Ginebra.

- **Fundación Regional de Asesoría en Derechos Humanos (Inredh) (2002)**. *Caminos de esperanza. Modelos de atención a víctimas de tortura y personas privadas de libertad*. Serie Memorias N° 2. Quito.

- **Diócesis de la Verapaz et al. (2002)**. *Salud Mental. Una guía práctica para promotor@s*. Guatemala.

- **Equipo de Estudios Comunitarios y Acción Psicosocial (ECAP) (2004)**. *Manual del Promotor de Salud Mental Comunitaria*. Primera edición. Guatemala.

- **Provea y Red de Apoyo por la Justicia y la Paz (1993)**. *La denuncia, una herramienta práctica para defender nuestros derechos*. En: Tener derechos no basta N° 4. Primera edición. Caracas.

- **Perrone, F. y González, D. (2000)**. *Experiencia venezolana de abordaje integral en atención a víctimas de tortura. Cuando cada parte importa y el todo es más que la suma de las partes*. En: La tortura y otras violaciones a los derechos humanos. Primer seminario latinoamericano y del Caribe sobre modelos de abordaje para personas afectadas por la tortura y otras violaciones a los derechos humanos. Guatemala.

- **Red de Apoyo por la Justicia y la Paz (s.f.)** *La tortura. 40 años de pena. Aproximación desde una organización de derechos humanos en Venezuela*. Caracas.

---

*Esperamos que este manual te sirva  
para mejorar la atención que le prestas a las víctimas.*

*Desde esa atención estás contribuyendo  
a la lucha por los derechos humanos,  
al logro de la justicia  
y al sueño de todas y todos por una sociedad digna.*

**MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE VÍCTIMAS  
DE VIOLACIONES DE LOS DERECHOS HUMANOS**  
PRIMERA EDICIÓN, CARACAS, MARZO DE 2006

**ISBN 980-6638-13-1 DEPÓSITO LEGAL** if 91220063001275  
**PRODUCCIÓN** RED DE APOYO POR LA JUSTICIA Y LA PAZ  
**COORDINACIÓN DE EDICIÓN** KATTY SALERNO  
**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN** EURICIA MADRID  
**ILUSTRACIONES** MARIANA SELLANES  
**IMPRESIÓN** GRÁFICAS FRANCO S.R.L.  
**EJEMPLARES** 2000

**RED DE APOYO POR LA JUSTICIA Y LA PAZ**  
PARQUE CENTRAL, EDIFICIO CAROATA, NIVEL OFICINA 2, OFIC. 220,  
CARACAS D.C. REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA,  
APARTADO POSTAL 17.476, PARQUE CENTRAL, CARACAS, 1015-A  
TELEFAX: (58 212) 574 1949 / 8005  
CORREO ELECTRÓNICO: [redapoyo@cantv.net](mailto:redapoyo@cantv.net)  
PÁGINA WEB: [www.redapoyo.org](http://www.redapoyo.org)

LA RED DE APOYO POR LA JUSTICIA Y LA PAZ  
ES UNA ORGANIZACIÓN NO GUBERNAMENTAL,  
SIN FINES DE LUCRO, DEDICADA A LA DEFENSA  
Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS.

ESTA PUBLICACIÓN ES POSIBLE GRACIAS AL APOYO SOLIDARIO  
DE MISEREOR Y PAN PARA EL MUNDO.