



Registro de víctimas de violaciones de derechos humanos en Venezuela

Consenso de organizaciones de la sociedad civil

Introducción

El presente documento tiene como objetivo presentar los avances de la investigación sobre las experiencias de registros y/o documentación de víctimas, tanto en Venezuela, como en tres países latinoamericanos.

Dado que se trata de experiencias que den cuenta de recabar información de violación de derechos humanos, en el caso de Venezuela, fueron consideradas tanto organizaciones gubernamentales, como no gubernamentales. Los criterios para la selección de las instituciones gubernamentales fueron: su mandato legal orientado a garantizar los derechos de las víctimas del delito, de violación de derechos humanos y de violencia. Bajo este criterio se contactaron varias dependencias oficiales para ser entrevistadas; sin embargo, y se logró obtener información de personas que trabajan en algunas de las instituciones públicas que, aunque no son informantes claves, no se encargan de llevar directamente los registros de víctimas, tienen años trabajando en las mismas y, en muchos casos, su trabajo está vinculado con las víctimas.

De allí que para la selección de los informantes claves, se procedió a elaborar un listado que por su trabajo y experiencia llevan registro de víctimas de violaciones a los Derechos Humanos y de conflictividad política a nivel nacional. Este listado arrojó un total de 19 organizaciones, y para contactarlas se procedió a enviarles correspondencia, vía correo electrónico, redes sociales, llamadas telefónicas, y solo se obtuvo respuesta de nueve (9) organizaciones no gubernamentales y dos (2) gubernamentales, las cuales se identifican a continuación:

Organizaciones no gubernamentales: Amnistía Internacional; Centro de Derechos Humanos CDH-UCAB; Centro para los Defensores y la Justicia, COFAVIC; Foro Penal; Fundación para el Debido Proceso (FUNDEPRO); Justicia, Encuentro y Perdón; Monitor de Víctimas y PROVEA.

Organizaciones gubernamentales: Defensoría del Pueblo; Comisión de Justicia y Paz - Asamblea Nacional.

Para la identificación de experiencias internacionales en registro de víctimas, se seleccionaron tres países de América Latina, esto es, Colombia, México y Perú, considerando que comparten ciertas características más o menos comunes entre ellos, aunque en períodos diferentes, han vivido situaciones de conflicto armado interno, narcotráfico, terrorismo, entre otros y han logrado desarrollar e implementar registros de víctimas formal e institucionalmente, durante un periodo de tiempo, se mantienen vigentes, y además cuentan con un marco legal que los regula. A diferencia de Venezuela que tiene hechos victimizantes distintos a los de estos países.

Para la recolección de la información se elaboró un guión de entrevista, tanto para las organizaciones nacionales, como para las internacionales, que permitiera obtener información sobre el contexto y las motivaciones para crear el registro, la metodología o procedimientos empleados, la estructura o entidad responsable, la capacitación del personal a cargo, la evaluación de la experiencia del registro, y en el caso de Venezuela la disposición a participar en una experiencia de registro único de víctimas. Se establecieron citas con los informantes y las entrevistas fueron realizadas vía online a través de Google Meet, Zoom o WhatsApp; fueron grabadas y posteriormente transcritas textualmente. La información recolectada fue vaciada en matrices de contenido con categorías de análisis identificadas y sometidas a dos procesos: comprensión síntesis y comparación de la información entre las organizaciones, para identificar similitudes, diferencias, tendencias y consensos.

El documento está organizado en dos partes, una primera parte donde se presentan las experiencias de registro de víctimas que llevan adelante tanto organizaciones no gubernamentales, como gubernamentales en Venezuela; y una segunda parte que muestra las experiencias exitosas de Registro Único de Víctimas de Perú, Colombia y México.

Experiencias de Registros de víctimas en Venezuela

Organizaciones no gubernamentales

Objetivos del registro

Aunque cada organización define los objetivos de su registro o documentación de acuerdo con el mandato de su misión y visión, hay suficientes elementos para afirmar que las acciones de documentar, describir, conocer los casos o situaciones de violación de derechos humanos en el país, tienen como finalidad, evaluar, determinar la acciones, visibilizar, acompañar, asesorar, denunciar, sacar estadísticas de estos casos, con miras a obtener los elementos probatorios de hecho y de derecho, para acceder a formas de justicia nacional e internacional, en el contexto del ejercicio de derechos civiles y políticos.

Concepto de víctimas

El objetivo del registro o documentación de casos también condiciona el concepto o tipo de víctimas que son consideradas por las organizaciones consultadas. En general, consideran víctimas directas o indirectas quienes hayan sufrido algún daño o agresión por parte del Estado, lo que implica violación de derechos humanos. Es decir, que puede tratarse de una persona, de una víctima o de un grupo de personas, como familiares, grupos específicos, incluso comunidades, como las indígenas, por ejemplo. Pero dentro de esta concepción general de víctima, identifican algunas tipologías específicas como el caso de personas que necesitan protección internacional, con estatus de refugiados, porque son objeto de persecución. O personas que han sufrido detenciones arbitrarias por el ejercicio a la libertad de expresión y la participación política en protestas promoviendo o exigiendo derechos, o casos de desapariciones forzadas. En los casos de presos políticos, tienden a asegurarse primero de que se trata realmente de detenciones por razones políticas.

Responsables del registro / documentación

Con respecto a si las organizaciones disponen de una instancia o persona encargada de llevar el registro, se pudo conocer que cada una de las organizaciones cuenta con personas o equipos definidos para realizar esta labor, en unas, son responsables dos o tres personas; otras, cuentan con equipos específicos para ello, como una Gerencia de Documentación; un equipo jurídico y el psicosocial; un equipo de monitoreo; equipo de exigibilidad; y en otras, en cada uno de los estados disponen de personal.

Capacitación

Un elemento importante tanto para la recepción, registro de la información como para la atención de las víctimas, son las competencias del personal a cargo. Se quiso indagar si en las organizaciones estas personas reciben algún tipo de capacitación al respecto. Salvo en una organización, en todas las demás ha habido un interés por preparar a las personas encargadas del registro, esta formación ha estado dirigida en algunos casos al entrenamiento técnico del formato,

llenado de matrices; otros, a cómo entrevistar a víctimas, como indagar sobre hechos; funcionamiento del sistema, seguridad digital; manejo de indicadores, inducción para saber primeros auxilios psicológicos.

Ventajas

Todas las organizaciones coinciden en que llevar un registro o documentación de víctimas ha sido beneficioso, bien sea porque les ha permitido documentar y visibilizar la represión política del Estado, que las violación a los derechos humanos no queden impune; para tener un panorama claro sobre el tema, que apoye las denuncias que deben hacerse ante instancias nacionales e internacionales; o porque les permite contar con una data bastante precisa, certera y con mucho detalle.

Desventajas

Sin embargo, así como se señalan ventajas, también algunas organizaciones manifiestan que llevar un registro o documentación de víctimas tiene algunas desventajas, sobre todo si no se garantiza el resguardo y confiabilidad de los casos; o bien porque el proceso de documentación no es suficiente, no es solución, no genera un efecto de restitución. Hay quienes expresan que la existencia de múltiples registros sin estándares comunes para llevarlos a cabo, pueden dificultar la unificación de la información; mientras hay quienes consideran que la única desventaja es para el gobierno. Señalan además, que si han tenido detractores para la iniciativa, este ha sido el Estado, el gobierno.

Evaluación

Se puede conocer que en líneas generales, las organizaciones tienen una evaluación positiva con la experiencia del registro de víctimas, la cual ha resultado gratificante, satisfactoria y motivadora.

Qué estaría faltado

En cuanto a lo que consideran que les estaría faltando en este proceso de registro, se resaltan varios aspectos, unos, en cuanto a políticas públicas en torno a temas de Derechos Humanos, en el sistema de justicia; otros, en las capacidades de documentación para tener un mayor alcance, mejorar el acceso de las redes, y otros en la disposición a compartir información y a crear patrones comunes para el registro de víctimas, la vocación y compromiso de las organizaciones.

Procedimiento

En la mayoría de las organizaciones consultadas el procedimiento de registro se inicia con el acercamiento de la o las víctimas a la organización, o porque hay representantes o aliados de la organización que tienen aproximación a las víctimas y toman los casos. En otras situaciones, el proceso se inicia por referencia de otras organizaciones o porque el caso ha tenido incidencia en los medios de comunicación y la organización se interesa. Luego se procede a la etapa de documentación y obtención de toda la información que permita tener los elementos completos y necesarios para asesorar, acompañar y apoyar a las víctimas y sus familiares, de acuerdo con los objetivos planteados en cada organización.

Variables o categorías consideradas en el Registro

La mayoría de los registros o documentaciones reseñados contienen datos básicos como de identificación y características socioeconómicas de la o las víctimas, identificación y características del victimario, si se tienen la información, descripción detallada de los hechos. Las organizaciones que trabajan con denuncias, recolectan la información pertinente sobre el estatus de la misma.

Forma de almacenamiento del Registro

Toda la información recabada en las organizaciones consultadas es sistematizada en fichas, en algunos casos, en bases de datos en otras, que se mantienen en forma digital, bien en dispositivos de almacenamiento bajo resguardo, o en la nube. En pocos casos se mantiene archivos físicos, porque lo que se busca en todos los casos, resguardar la información y mantener la privacidad, confidencialidad y seguridad de la información.

Fuentes de información del Registro

Para completar la información necesaria se valen primeramente de fuentes primarias, que son las víctimas y sus familiares, los cuales son complementados por fuentes secundarias como recursos hemerográficos, medios de comunicación, redes sociales o informantes claves en organismos públicos, testigos y comunidades.

Normativa

En ningún caso existe una normativa formal que regule el registro. Pero si, en todos los casos, se manejan con manuales, protocolos, procedimientos estandarizados para evitar las variaciones de criterios y regular el proceso de registro o documentación.

Posibilidad de crear un Registro de Víctimas

Al indagar la opinión sobre la posibilidad de crear en Venezuela un Registro de Víctimas, de las organizaciones consultadas, aunque no hubo quienes se opusieran tajantemente, si ven que el momento es complejo para llevarlo a cabo; hay desde quienes opinan que esta sería una responsabilidad del Estado; otros, que habría que empezar por implementar mecanismos de justicia transicional; generar todo un clima de confianza y garantizar confiabilidad; algunos consideran que no están dadas las condiciones que permitan hacerlo, no hay voluntad política; o mucho recelo y egoísmo para compartir la información; no hay unificación de procedimientos.

Dispuesto a participar en la creación de un RV

En cuanto a la disposición de las organizaciones a participar en una iniciativa de creación de un registro único de víctimas, las opiniones se dividen. A pesar de que la mayoría estarían dispuestos a participar, señalan como obstáculos: ausencia de un plan de implementación de mecanismos de justicia transicional; claridad en las reglas, cómo se va a manejar. Y muy destacada la opinión de que el gobierno podría utilizar la información para más represión. Una organización aunque no se mostró en desacuerdo, señaló que ahora no es el momento adecuado.

Organizaciones gubernamentales

Entre las organizaciones gubernamentales resulta difícil establecer comparaciones, por cuanto, por una parte, está una organización contrapuesta al gobierno, esto es, la Comisión de Justicia y Paz de la Asamblea Nacional; y por la otra, una organización dependiente del gobierno como la Defensoría del Pueblo. En tal sentido, se presentarán algunas categorías donde es posible

establecer parámetros que contribuyan a comprender los procedimientos que emplean para el manejo de la información.

Objetivos del registro

Mientras que la Comisión no habla de registro si no de documentación de casos para apoyar procesos de reparación que deban producirse en el país en relación con las víctimas de violaciones DDHH y apoyar la construcción de la memoria histórica de lo ocurrido a partir de 1989 en el país, en materia de Violación DDHH; la Defensoría se propone registrar las violaciones de derechos humanos, donde se consideran todas las denuncias, quejas, peticiones, orientaciones.

Concepto de víctima

La Comisión de Justicia y Paz de la Asamblea se apega al concepto de víctima de la Declaración de los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y el Abuso de Poder. La Defensoría del Pueblo señala que su misión es atender a *todos los ciudadanos* en cualquier necesidad que se les presente.

Responsables del registro / documentación

En la Comisión de la Asamblea existe una subcomisión de atención a las víctimas, que en principio tiene la responsabilidad de recibir las denuncias que se formulan en la institución.

Por su parte, la Defensoría del Pueblo cuenta con defensorías delegadas estatales y municipales encargadas de hacer los registros y desde la Dirección General de atención al ciudadano se revisa, coordina, supervisa el trabajo de atención al público: Se dispone de un Sistema Intranet, que es coordinado a nivel central, pero que puede ser alimentado desde las regiones y diariamente es actualizado a nivel nacional y solo personas debidamente acreditadas pueden tener acceso al mismo.

Capacitación

En cuanto a la Comisión de la Asamblea, la organización ha realizado discusiones sobre el manejo de la relación con las víctimas con el propósito de avanzar en la elaboración de un manual de atención a las víctimas, pero aún no ha desarrollado actividades de formación específicamente sobre el tema.

En la Defensoría del Pueblo debido a la rotación del personal, constantemente están capacitando al personal, para ello cuentan con programas de capacitación para sus funcionarios e incluyen el tema de las víctimas.

Variables

La Comisión recolecta datos personales de la víctima, del informante, la fecha, lugar y descripción de los hechos, la documentación entregada y el curso que se ha dado a la denuncia. La Defensoría por su parte recolecta todos los datos del denunciante o víctima, origen y motivo de denuncia, datos del denunciado, información sobre el hecho: tiempo, modo y lugar.

Fuentes de información

La Comisión de la Asamblea se documenta con la información proporcionada por la víctima o un familiar, través de un testimonio oral o escrito o una entrevista, e información publicada en medios de comunicación. La información en la Defensoría proviene de las defensorías delegadas

estadales y municipales y de cualquier persona que asista a la organización y necesite su intervención

Procedimientos

La Comisión de la Asamblea no tiene procedimientos establecidos para registrar la información; mientras que en la Defensoría se reciben las denuncias a través de teléfono celular, y también se procede con la labor de vigilancia visitando centros hospitalarios; se hace seguimiento a los casos.

Almacenamiento

La información está digitalizada y almacenada en carpetas por caso y por año de procesamiento, en el caso de la Comisión de la Asamblea, y en la Defensoría la información se digitaliza en un sistema a nivel central.

Normativa

En ninguna de las dos organizaciones gubernamentales consultadas existe normativa que regule los procedimientos para llevar a cabo el registro, aunque la Defensoría dice tener lineamientos de cómo efectuar el registro y atender al público.

Ventajas

La Comisión de la Asamblea considera que los registros han contribuido a tener un panorama más claro sobre las dimensiones del tema, del problema de la Violación de Derechos Humanos en Venezuela, que apoye las denuncias que tienen necesariamente que hacerse ante instancias internacionales y que tienen que estar sustentadas en cifras bien fundamentadas, eso también contribuye a la visibilización del tema a nivel nacional.

La Defensoría del Pueblo considera que la data les permite realizar mejores referencias de los casos que reciben. Y la posibilidad de crear un registro de víctimas depende de la decisión de una dependencia superior, como la Vicepresidencia de la República.

Desventajas

La Comisión de la Asamblea considera que no habría desventajas, más bien se trata de un problema de existencia de múltiples registros y la falta de estándares, patrones comunes para llevar estos registros, que no facilitan la unificación de la información.

La Defensoría del Pueblo señala que la dificultad de compartir sus registros con otras instituciones, en el caso de violaciones a los DDHH, está en el tema de la confidencialidad y las represalias que pudieran presentarse.

Organizaciones Internacionales

Objetivo de registro

En los casos estudiados, la finalidad del registro es identificar, administrar, actualizar y resguardar a las víctimas de la violencia ocurrida en sus distintos países, no solo para reconocer la condición de víctimas, sino también para reconocerles su derecho fundamental a obtener alguna de las modalidades de reparación que contemple la Ley y el Reglamento.

Concepto de víctima

El concepto de víctima asumido por los países analizados, se apoya en un elemento jurídico, ya que se toma en cuenta el derecho nacional e internacional al momento de identificar las violaciones de derechos humanos ocurridas en un contexto determinado.

Tanto en Colombia, México y Perú, consideran víctimas, a todas aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño como consecuencia de violaciones al Derecho Internacional de los derechos humanos ocurridas con ocasión del conflicto armado interno, o bajo régimen democrático y en el contexto de lucha contra el narcotráfico. En los tres países reconocen dentro del concepto de víctimas a los colectivos, entendiéndose como las comunidades campesinas, comunidades nativas y otros centros poblados afectados por el proceso de violencia. Igualmente, asumen como beneficiarios a las víctimas indirectas, tales como el cónyuge, compañero o compañera permanente y familiares en primer grado de consanguinidad.

Organismo responsable del Registro

Tanto en Perú, Colombia como en México, los gobiernos crearon instituciones *ad hoc* para la administración del registro. En el caso de Perú, se trata del Consejo de Reparaciones (CR) que está integrado por siete personas, que trabajan *ad honorem* y provienen de diferentes sectores de la sociedad. Depende de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) y cuenta con una Secretaría Técnica además de otros colaboradores a nivel nacional. El Consejo de Reparaciones recibe su mandato de la Ley de Reparaciones 28592. En el caso de Colombia, se trata de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, creada en enero de 2012 a partir de la Ley 1448 (sobre víctimas y restitución de tierras), por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno. En México, el ente responsable es Sistema Nacional de Atención a Víctimas, creado a partir de la Ley General de Víctimas de enero de 2013, está constituido por todas las instituciones y entidades públicas federales, estatales, del Gobierno del Distrito Federal y municipales, organismos autónomos, y demás organizaciones públicas o privadas.

Capacitación

En los tres países está normado que los funcionarios encargados de registrar la información deben de ser capacitados con el objeto de que la víctima reciba atención especializada; esta capacitación tiene varias vertientes, en cuanto al llenado y manejo del formulario, a las herramientas de manejo de una entrevista, que el acto del registro sea un acto eficiente pero al mismo tiempo respetuoso, cercano, empático con las personas, y que hacer en situaciones de desborde emocional.

Ventajas

Los tres países reconocen que el registro único de víctimas ha tenido como ventajas, el otorgamiento al Estado de un instrumento confiable para garantizarle a la víctima su derecho al acceso a la justicia, asistencia y reparación integral, la visibilización e identificación de la víctima.

Desventajas

Solo Colombia no señala desventajas en cuanto al registro, Perú refiere como posible desventaja, tratar el tema de las exclusiones contempladas en quienes no son consideradas víctimas y como poder probarlo. Para México, existen muchas trabas burocráticas para los trámites, intereses creados que invalidan la valiosa existencia de un mecanismo de este tipo y la ausencia de recursos.

Evaluación

La experiencia de registros de víctimas es evaluada como una forma efectiva y real de garantizar acompañamiento y reparación integral a las víctimas.

Procedimientos

Los registros estudiados, cuentan con facilidades para que las víctimas o familiares tengan acceso cómodo para su inscripción. Asimismo, se garantiza la confidencialidad de la información suministrada y con un personal capacitado no solo para el llenado del formulario, sino también para todo el proceso de escucha y entablar empatía con los afectados. La inscripción de la víctima en el registro es de forma gratuita y los pasos consisten en una etapa de registro o declaración donde la víctima acude a los sitios implementados a rendir su información, una etapa de verificación, en la que se revisa toda la información, a fin de constatar que la información está completa y que es confiable, una etapa de evaluación o valoración, que consiste en la toma de decisión de aceptar o rechazar la solicitud, y una etapa de inscripción o decisión, que es cuando se emite el certificado de acreditación.

Variables

En los tres países, básicamente los datos, variables o categorías consideradas en el registro se refieren a circunstancias de modo, tiempo y lugar. Datos de identificación de la víctima. Caracterización sociodemográfica. Narración de los hechos.

Almacenamiento de los datos

Coinciden en cuanto al almacenamiento de la información en bases de datos en los servidores de la Unidad u organismo respectivo, encargada de realizar el registro, siguiendo los protocolos de seguridad, integridad, confidencialidad; estos contienen toda la información, y están conformados por varios módulos y herramientas que ayudan a que el manejo de la información sea totalmente informatizado y se puedan generar reportes.

Fuente de información

En los registros analizados en los tres países, esencialmente han empleado dos tipos de fuente: las declaraciones o solicitudes de las víctimas y los registros oficiales previos o preexistentes. En México, además de estas dos fuentes, las autoridades competentes de la Federación, las entidades federativas u otras que se faculten por Ley de Víctimas. En los tres países utilizan formatos estructurados para la captura de información lo que facilita y homogeneiza la intervención de los funcionarios responsables de entrevistar a las víctimas, y ello contribuye con la eficiencia que requiere una operación usualmente masiva de acopio y análisis de información.

Normativa

Los tres países cuentan con un marco normativo que regula o rige el registro, cada una cuenta con una ley de víctima y su reglamento. Además, cuentan con protocolos o criterios complementarios, con enfoques diferenciados.