

Licenciatura en Seguridad Pública

TESINA

“La importancia de la formación y la capacitación en la
carrera policial para el abordaje a las víctimas de
delitos. Análisis de la atención a las víctimas de delitos
en la Jurisdicción Distrital III Zona Este del
departamento San Martín de Mendoza,
en el período 2014-2019”

Estudiantes: Velázquez Matías Federico

Cornejo Walter Antonio

Directora de Tesina: Lic. Julieta Maíz

Coordinación de Tesina: Lic. Graciela Matricani

Mendoza, diciembre de 2020

Agradecimientos

Suponen los cimientos de mi desarrollo, todos y cada uno de ustedes –mi familia a vos Papá y Mamá que siempre están a mi lado para apoyarme, los seres más incondicionales que tengo a mi lado, han destinado tiempo para enseñarme nuevas cosas, afrontado sacrificios para brindarme aportes invaluable que servirán para toda mi vida, para ustedes mi tía Negui, ser especial que día a día está dispuesta para mí, para mi tía Silvia que con su amor sincero y real siempre acompaña todo aquello que tiene que ver conmigo y bueno por último : tu amor siempre será incondicional Yaya, amor que no se puede explicar ya que no existen palabras que lo describan.

Ahora y ya finalizando dejé lo más importante para este momento el motor de todos mis días a vos hijo, fiel compinche de aventuras, amigo incondicional y persona favorita, todo esto y más es por vos, te amo para siempre ROMAN.

Ya finalizando y espero no olvidar a nadie, la Lic. Graciela Matricani que nos guió con los aportes metodológicos y a nuestra Directora de contenidos la Lic. Julieta Maíz, Jefes, Amigos y Familiares que caminaron a la par en esta osada travesía, quiero agradecer por todo su apoyo.

Gracias infinitas a todo el conjunto, en estos momentos están todos presentes en mi Corazón!!!

SU AMIGO Y COMPAÑERO MATIAS VELAZQUEZ

He llegado al fin, no ha sido fácil el camino, ha sido muy adverso lo cual me hace pensar y analizar todo lo que ha quedado atrás y todo lo que está por venir, todo aquello que he sacrificado y todo lo que mis pilares han sacrificado para lograr este objetivo, lo cual hace que este logro no sea singular, sino todo lo contrario, donde sensaciones sean inexplicables ya que muchas veces los sentimientos solo hay que experimentarlos.

Por ello quiero agradecer en primer lugar a mi compañera de vida Mariana, un ser incondicional y tierno, que pese a mis errores siempre confía y saca lo mejor de mí, aquella persona que nunca duda de mis capacidades y virtudes, la impulsora de todas mis locuras, mis tres amores Jazmín, Ema y Ramiro, motores de vida, que me alientan día a día con sus sonrisas y caricias, a mi fiel amigo y compañero de mateadas Alan, quien es símbolo de superación y unión en la familia.

Por último, pero no menos importante, a mis padres que me apoyaron a iniciar esta travesía y por cuestiones de la vida uno me dejó, pero es el responsable de que hoy este acá, por último, hermanos que de una u otra forma son ejemplos a seguir.

Por todo este conjunto de experiencias vividas y por cada uno de ustedes, es que este logro es colectivo y me alegra mucho que de alguna u otra forma en diferentes circunstancias, hayan sido mi batallón el cual no me dejó caer o me levantó y me acompañó hasta hoy, quiero que sepan que sin todos ustedes no habría sido posible, los amo!! GRACIAS TOTALES!!

Su principal y fiel admirador Walter Cornejo.

Introducción

En la actualidad en todo el territorio nacional, se detecta un notable incremento de la ocurrencia de hechos delictuales, en la gran mayoría de los casos, se trata de episodios muy violentos, hechos que se agravan y multiplican día a día, consecuencia del incremento de la desigualdad y la inequidad.

Atento a lo expuesto, hacemos un análisis en relación a *la comisión de delitos y a la sensación de desamparo y soledad que sufren las víctimas en el proceso judicial*.

Seguidamente visibilizaremos este tema en la Zona Este puntualizando el rol del personal policial como auxiliar de la justicia. El corte transversal para dicho análisis va a ser el período comprendido entre los años 2014-2019. Cabe destacar que el territorio de la Zona Este de Mendoza presenta, en estos períodos señalados un aumento sostenido de delitos agravados con violencia en la participación de los mismos. Según Estadísticas Criminales de la República Argentina, en los últimos cinco años, el 70 % de los delitos fueron violentos y en la mayoría de los casos los damnificados debieron ser asistidos en el centro hospitalario debido a las lesiones producidas al momento del desarrollo de los hechos.

Toda esta problemática, no es tomada en cuenta por la Justicia, ya que las víctimas son consideradas como un segmento del proceso y no se les brindan las garantías y derechos que ya se encuentran formulados en las leyes; en pocas palabras se puede decir que la justicia sólo se aboca a la resolución de un hecho delictual y no en las consecuencias que este suceso provocó en la persona que lo sufrió; lo cual ubica a nuestros efectivos policiales como los primeros interventores ante un hecho ilícito, debiendo brindar la primera asistencia y el debido apoyo psicológico y emocional.

Si bien es en la década del 70 y a principios de la década del 80 cuando se produce el proceso del resurgimiento de la víctima, este hecho se origina, en primer lugar, con la crisis de los paradigmas sobre la política criminal que se encontraban vigentes hasta ese momento y, en segundo lugar, por el debate político sobre la seguridad ciudadana. Es por ello que un sector de la criminología empieza a reflexionar sobre la víctima y lo que se plantea es que el delito afecta y mucho, principalmente a las clases trabajadoras que son las más victimizadas porque tienen menos protección del Estado y de la policía y el otro aspecto que no se puede ignorar es la época del terrorismo de Estado que experimentaron la mayor parte de los países de Latinoamérica.

Para profundizar en el tema que nos compete y teniendo en cuenta el análisis presentado, consideramos que las actuales políticas de seguridad también deberían

incluir medidas asistenciales post delictuales, y esto nos lleva a pensar en la formación y la capacitación en la carrera policial.

Remontándonos a unos veinte años atrás, la Policía de Mendoza tenía una preparación diferente a la actual, el personal era formado para salir a la calle y prevenir el delito, sin darle importancia a la sensación de inseguridad que tenía la sociedad, se puede decir que era una fuerza de seguridad cerrada, o sea que actuaba según el criterio de los mandos superiores de la Institución y lo que éstos veían conveniente para el bienestar social. Con el transcurso de los años y a partir de la reforma policial de Mendoza (1999-2000), el accionar de la Policía se centró en el paradigma de la Policía Comunitaria, éste se encuentra contemplado en la Ley N° 6.721/99.

Más allá de este cambio de paradigma, tanto en el pasado, como en la actualidad, la formación académica de los futuros policías -hacemos referencia a la Tecnicatura en Seguridad Pública-, es muy básica en cuanto al abordaje y a la contención de víctimas de delito. En muchos casos, esta deficiencia se origina en la falta de interés o desgano, pero en la gran mayoría de las ocasiones, se debe a la falta de una buena preparación en el periodo de formación como también falta de capacitación de los efectivos que se encuentran ya en servicio.

En este trabajo analizamos, en primer lugar, como el personal policial aborda la atención de las víctimas de delitos, y, en segundo lugar, si en la formación académica de los futuros policías está contemplada de forma específica la atención a víctimas de delitos y si en la capacitación posterior que realiza el policía en actividad existen cursos específicos sobre la atención que deben brindar a víctimas de delitos.

En virtud de lo anterior formulamos las siguientes preguntas:

¿El personal policial de la provincia de Mendoza actualmente se encuentra preparada para asistir a víctimas de delito?

¿Existen protocolos de actuación específicos para atender a estas víctimas?

¿Cuál es la formación académica (Tecnicatura), que reciben los futuros policías en relación a la atención de víctimas de delitos?

¿Cuál es la capacitación que recibe el personal policial para la atención de víctimas de delitos?

¿Cuál es el protocolo de actuación del Ministerio de Seguridad de Mendoza para la atención de víctimas de delitos?

¿Cuáles son los encargados de brindar asistencia inmediata a las víctimas de delitos, en el ámbito del Ministerio de Seguridad?

¿Cuál es el procedimiento que llevan a cabo los funcionarios policiales en su rol de primer interventor cuando asisten a las víctimas de delitos?

¿Cuáles son los derechos que le asisten a las víctimas de delitos durante el entramado jurídico penal?

¿Cuál es el rol de la víctima en el conflicto penal desde la victimología?

¿Cómo evitar la “victimización secundaria” que padece la víctima en ocasión del proceso judicial?

En base a estos interrogantes, nos planteamos los objetivos.

Objetivo general

- ▶ Analizar la formación y capacitación que se les brinda en la carrera policial para el abordaje en la atención a las víctimas de delitos, desde la perspectiva de la victimología.
- ▶ Tomar como marco de análisis la Jurisdicción Distrital III Zona Este del departamento San Martín de Mendoza, en el período 2014-2019.

Objetivos específicos

Visibilizar la problemática desde la perspectiva de los derechos humanos.

Argumentar la problemática de las víctimas desde la perspectiva de la victimología.

Mostrar el lugar que ocupa en la formación y en la capacitación que se lleva a cabo en el IUSP, en relación a la temática atención de víctimas de delitos.

Identificar el protocolo de actuación que tiene el Ministerio de Seguridad para la atención de víctimas de delitos.

Mostrar cómo es la intervención que tienen los funcionarios policiales en su rol de primer interventor para abordar a las víctimas de delitos.

Identificar los derechos que le asisten a las víctimas de delitos durante el entramado jurídico penal.

Analizar el rol de la víctima en el conflicto penal desde la victimología.

Mostrar la “victimización secundaria” que padece la víctima en ocasión del proceso judicial.

En base a estos planteamientos, presentamos los supuestos:

El abordaje por parte del personal policial frente a situaciones de atención a las víctimas de delitos presenta limitaciones ya que es mínimo el contenido sobre este tema en las asignaturas que componen la carrera policial.

La incorporación en los planes de estudio de la carrera policial y una capacitación permanente en la órbita de la Dirección de Capacitación en asistencia a las víctimas de delitos contribuiría a mejorar el rol del primer interventor y la práctica profesional.

En tanto el personal policial no esté capacitado para brindar una atención adecuada, desde su rol de primer interventor a las víctimas de delito, éstas sufrirán la “victimización secundaria” que las innumerables leyes vigentes pretenden evitar.

Metodológicamente esta investigación es de campo con un alcance explicativo. Su contrastación está dada, por una parte, por la observación documental de textos específicos del tema, como así también de la legislación vigente, análisis de datos secundarios y por otra parte, por el análisis de datos primarios provenientes de encuesta al personal policial que se desempeñan en la comisaría 12° de la Zona Este y entrevistas semi-estructuradas que realizamos a profesionales que se desempeñan el Centro de Asistencia a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.), a autoridad judicial, a Directora de Capacitación del Ministerio de Seguridad de Mendoza y a docente de la cátedra de Victimología y prevención.

Cabe destacar que nuestras unidades de análisis son: personal policial, formación académica, capacitación, víctimas desde la mirada de la Victimología, victimización secundaria.

Para cumplir con el desarrollo hemos estructurado el trabajo en cuatro capítulos.

En el primer capítulo nos referimos a los cambios que surgieron a partir de la década del 70' y del 80', después de los gobiernos de facto que se instalaron en toda Latinoamérica. Como se va gestando el nuevo paradigma de la víctima en el proceso penal, como la víctima va tomando protagonismo a través de los tratados implementado basados en los Derechos Humanos.

En el segundo capítulo profundizamos sobre la victimología, su inicio a mediados del siglo XX y cómo ha evolucionado hasta convertirse en una ciencia multidisciplinar. Las nuevas tendencias de la victimología.

En el tercer capítulo presentamos conceptos de formación y capacitación, se muestra el Plan de Estudios de la carrera, individualizando aquellas asignaturas que incluyen la noción de asistencia a víctimas de delitos, detallamos las formaciones y capacitaciones que se dictan en nuestra provincia en la actualidad.

En el cuarto capítulo desarrollamos el trabajo de campo.

Y finalmente, presentamos las conclusiones.

Marco contextual

Capítulo I

Las víctimas de delitos y el nuevo paradigma

En este capítulo nos introduciremos en el nuevo paradigma de la víctima desde los Derechos Humanos, pero previo a ello, haremos un recorrido por los antecedentes que dieron origen a este paradigma.

1. El rol de la víctima en el proceso penal según la jurisprudencia de la Corte Interamericana

La idea del resurgimiento de la víctima, pretende significar este proceso en el que la víctima estaba ausente, estaba relegada en el proceso penal.

De hecho, desde el origen de los sistemas penales modernos que se remontan al siglo XIII, comienzan con la expropiación del conflicto de la víctima, el Estado le saca el conflicto a la víctima y subordina el interés de la víctima al interés estatal en percibir los delitos y ejercer el monopolio de la fuerza. Esto se mantiene a lo largo de los siglos y hasta tiempos muy recientes, pero podríamos decir que para la década del 70', principios de los 80' se produce este proceso que se denomina el resurgimiento de la víctima y esto tiene que ver básicamente con un proceso histórico que tiene que ver con la crisis del Estado de Bienestar y la crisis de los paradigmas sobre la política criminal que se encontraban vigentes hasta ese momento y con el surgimiento y la fuerte presencia en el debate político del discurso de la seguridad ciudadana.

Un sector de la criminología crítica que se lo conoce como el “realismo de izquierda”¹, empieza a reflexionar sobre la víctima y lo que se plantea este sector es que el delito afecta y afecta mucho, sobre todo a las clases trabajadoras que son las más victimizadas porque tienen menos protección del Estado y de la policía y también sufren victimización por parte de la policía. Esto se va a traducir en reformas en algunos países de Europa, por ejemplo, sobre la policía, sobre la administración de justicia, con el surgimiento de oficinas de atención a la víctima. El otro elemento de contexto que no podemos ignorar es, justamente, la trágica experiencia del terrorismo de Estado que sufrieron la mayoría de los países de la región en la década del 70'.

Para esa enorme tarea fue necesario darle una vuelta a la misma criminología crítica, y eso es lo que produjeron esos autores hace ya unos treinta años.

¹ Para el realismo de izquierda, y su plan de inclusión y pacificación, es necesario recuperar herramientas que reduzcan la materialidad del delito, también utilizando las instituciones del sistema penal. Particularmente la policía, que ya no es vista solo como un aparato represivo sino también como un aliado creíble y demandado por esos sectores perjudicados doblemente: por la ausencia de Estado y por el delito. Disponible en: <https://revistes.ub.edu/index.php/CriticaPenalPoder/article/view/16786>

La jurisprudencia de la Corte Interamericana fue impulsada, en buena medida, por las víctimas de la dictadura en el momento en que se estaba discutiendo el papel de la víctima en el proceso penal. La Corte hizo una interpretación progresiva de la Convención para garantizar el acceso de las víctimas al proceso penal fundamentalmente para proteger tres derechos fundamentales que la Corte reconoce a las víctimas que son:

- El derecho a la verdad
- El derecho a la justicia, y
- El derecho a la reparación

Según la jurisprudencia de la Corte, las víctimas y también los familiares tienen derecho a participar del proceso penal para establecer la verdad sobre lo ocurrido y en esta línea, dice concretamente, que el Estado debe garantizar en todas las etapas de los respectivos procesos, que las víctimas puedan formular sus pretensiones y presentar elementos de prueba que sean considerados por las autoridades.

Pero además de reconocer el derecho a la verdad, la Corte fue un paso más allá y reconoce el derecho de las víctimas a la justicia, es decir, el derecho a que el Estado investigue los hechos, identifique a los responsables, pero además que los persiga y les imparta un castigo. El principio general sobre la reparación lo establece en la Corte Velázquez Rodríguez (1988) que es el primer caso contencioso y es el principio de la reparación integral, por ejemplo, a partir del caso Loayza Tamayo (1997) la Corte incorpora el concepto de daño al proyecto de vida que incluso avanza más allá del daño moral porque tiene que ver con la vocación de la persona y sus potencialidades que han sido dañadas.

Hay también mucha jurisprudencia en términos de reparaciones no pecuniarias que incluyen la rehabilitación de la víctima, la satisfacción, las garantías de no repetición. La cuestión de la víctima no es una cuestión del proceso penal, sino que es, en última instancia, es una cuestión de la respuesta que da el Estado con todo el Sistema Penal a los conflictos, en definitiva, es una cuestión de política criminal. Es importante entender cuál es la política criminal de la Corte Interamericana en este tema, reconoce la necesidad de reforzar la persecución penal de ciertos delitos que implican graves violaciones a los derechos humanos con la finalidad, justamente, de combatir la impunidad y prevenir futuros abusos a los derechos fundamentales. Y esto se basa en una constatación empírica de la experiencia de la Corte en los casos de violaciones a los derechos humanos en el continente.

La Corte observó que en general los estados tendían a favorecer la impunidad de estos delitos ya sea de juri, mediante amnistías o de facto por la negligencia con la que investigaban los hechos y las víctimas, allí donde se les permitía, había jugado un rol fundamental en impulsar las investigaciones y combatir la impunidad, entonces la Corte fue con esa alternativa y legitimó esa actuación. Entender esta idea, esta política criminal que está en la base de la jurisprudencia de la Corte sobre las víctimas también es importante para prevenir una manipulación o tergiversación de esta jurisprudencia para legitimar un aumento del poder punitivo sobre los sectores más vulnerables de la sociedad, está claro que la Corte no pretende una persecución penal reforzada en caso de hurto por ejemplo, lo cual tampoco quiere decir que las víctimas no tengan que tener ninguna participación en esos casos pero que esa participación no necesariamente tiene que estar orientada a reforzar la persecución penal sino que puede estar orientada a otro tipo de soluciones más consensuadas y de reparación, etc...

La última cuestión que planteamos es la tensión que se produce entre el Ministerio Público y los intereses de la víctima, en general uno puede asumir que los intereses el Ministerio Público y los de la víctima están alineados o son coincidentes y esto no siempre es así, muchas veces son divergentes y esto pasa sobre todo cuando se aplican criterios de oportunidad, nosotros sabemos que la justificación de los criterios de oportunidad es descomprimir el sistema para hacer una asignación más eficiente de los recursos y en algunos casos también lo que se conoce como el “testigo de la corona”², es decir dar impunidad a un imputado para obtener prueba para casos especialmente complejos y la aplicación del criterio de oportunidad, en ese sentido, genera efectos beneficiosos para el sistema en su conjunto pero pueden generar efectos perjudiciales para la víctima del caso concreto.

Hay otra tensión que se produce entre el Ministerio Público y la querrela que tiene que ver no cuando los intereses son divergentes sino cuando las estrategias de litigio son distintas, muchas veces sucede que el fiscal no quiere llamar a ciertos testigos o no quiere producir ciertas medidas de prueba y la querrela si quiere hacerlo, pero para evitar las situaciones así donde sí puede haber un efecto perjudicial para el litigio se tienen que dar básicamente dos cosas, la primera es necesario que los actores del proceso asuman el rol y las facultades que tienen los nuevos sujetos que están

²La capacidad de un testigo de prestar testimonio en un marco judicial o de cooperar con las investigaciones destinadas a hacer cumplir la ley sin miedo a sufrir intimidaciones ni represalias decisiva para mantener el estado de derecho. Disponible en: <http://www.unodc.org/documents/organized-crime/V0852046%20WP%20Good%20Practices%20%28S%29.pdf>

interviniendo, básicamente quiere decir que el fiscal tiene que asumir que la víctima no es un auxiliar de la fiscalía o un subordinado del fiscal sino que está ahí porque tiene un derecho propio y va a hacer su pretensión aunque el fiscal no quiera y en segundo lugar, quizá más importante también, requiere que no sólo que el fiscal sino los litigantes, los abogados de las víctimas, adopten estándares de profesionalidad acorde con la exigencia de este sistema acusatorio. En un sistema acusatorio puede implicar que los abogados pierdan el caso y eso es una falta profesional muy grave, entonces esto implica que las partes necesariamente se tienen que poner de acuerdo sobre la sentencia de litigio y sobre cómo llevar adelante ese tipo de acciones en el juicio y en toda la causa.

Después de este breve relato histórico sobre el resurgimiento de la víctima en el contexto penal, ahondaremos en detalle sobre la evolución de los derechos de las víctimas.

1.2. La evolución de los derechos de las víctimas bajo el Derecho Internacional

El reconocimiento de los derechos de las víctimas ante la Corte Penal Internacional (CPI), fue fuertemente influenciado por la evolución de los derechos de las víctimas bajo el derecho internacional.

1.2.1. Instrumentos internacionales

Los tres principales instrumentos internacionales sobre derechos de las víctimas son:

- La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder.
- Principios y Directrices Básicos de las Naciones Unidas sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones: los “Principios de Van Boven/Bassiouni”)
- El Conjunto de Principios para la Protección y la Promoción de los Derechos Humanos mediante la lucha contra la Impunidad de las Naciones Unidas: los “Principios de Joinet/Orentlicher”

Seguidamente ampliaremos sobre estos tres documentos.

1.2.1.1. La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las víctimas de Delitos y del Abuso de Poder

Esta declaración de la ONU sobre la Justicia para las Víctimas, por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas de fecha 29 de noviembre de 1985, representó un importante avance en el reconocimiento de los derechos de las víctimas. La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su resolución 40/34, de 29 de noviembre de 1985 define a las víctimas de la siguiente manera:

“Se entenderá por "víctimas" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder”.

Y establece también que en la expresión "víctima" se incluye, además, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización.

El Manual de Justicia sobre Uso y Aplicación de la Declaración de Principios Básicos de Justicia para Víctimas de Delito y Abuso de Poder de Naciones Unidas (resolución del Consejo Económico y Social 1996/14), completa las recomendaciones referentes a los programas de asistencia a víctimas de delito, constituyendo una guía importante para los profesionales.

La Declaración de la ONU sobre la Justicia para las Víctimas fue el primer instrumento internacional que se enfocó específicamente en los derechos y los intereses de las víctimas en la administración de la justicia. Este instrumento concierne principalmente la posición de las víctimas ante los sistemas penales nacionales, pero los principios generales son igualmente aplicables al sistema internacional. Las pautas sobre el uso y la aplicación de la declaración se detallan en el Manual sobre Justicia para las Víctimas.

“Las víctimas (...) tendrán derecho al acceso a los mecanismos de la justicia y a una pronta reparación del daño que hayan sufrido”.
Declaración de la ONU sobre la Justicia para las Víctimas, de 1985,
principio 4

El objetivo de esta declaración es “asegurar que todas las víctimas tengan acceso al sistema judicial, así como apoyo durante el proceso judicial”. La declaración ofrece pautas concretas para el diseño de los sistemas judiciales con la finalidad de minimizar los obstáculos que pueden enfrentar las víctimas en su lucha por la obtención de justicia.

1.2.1.2. Los “Principios de Van Boven/Bassiouni”

Los Principios y directrices básicos de las Naciones Unidas sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones, expresa en su preámbulo:

“Reconociendo que, al hacer valer el derecho de las víctimas a interponer recursos y obtener reparaciones, la comunidad internacional hace honor a su palabra respecto del sufrimiento de las víctimas, los supervivientes y las generaciones futuras y reafirma el derecho internacional en la materia”.

Los “Principios de Van Boven/Bassiouni” fueron adoptados por la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y por la Asamblea General en 2005. Éstos establecen los derechos de las víctimas de violaciones manifiestas de los derechos humanos o de graves infracciones al derecho internacional humanitario a acceder a medidas, a un recurso efectivo y obtener reparación y las obligaciones de los Estados en prevenir violaciones, investigar, perseguir y sancionar a los perpetradores, brindar un acceso efectivo a la justicia a las víctimas y otorgar una reparación integral (Principio3.).

El estudio preliminar y el primer borrador fueron elaborados por el Sr. Theo Van Boven (1993), en él observamos un estudio relativo al derecho de restitución, compensación y rehabilitación para víctimas de violaciones flagrantes a los derechos humanos y las libertades fundamentales. El Sr. Cherif Bassiouni fue elegido en 1998 para llevar a cabo un estudio y finalizar el borrador de los principios.

1.2.1.3. Los “Principios de Joinet/Orentlicher”

Los Principios de Joinet/Orentlicher establecen el deber de los Estados de investigar violaciones de los derechos humanos y del derecho internacional humanitario y llevar ante la justicia a los perpetradores.

Durante su sexagésima primera sesión en 2005, la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas tomó nota de los Principios Joinet/Orentlicher, recordando que los principios “ya han sido aplicados a nivel regional y nacional” y alentaron a los gobiernos, organizaciones intergubernamentales y organizaciones no gubernamentales a desarrollar e implementar medidas efectivas para combatir la impunidad.

El Principio 1 define la obligación general de los Estados de tomar acciones efectivas para combatir la impunidad:

“La impunidad constituye una infracción de las obligaciones que tienen los Estados de investigar las violaciones, adoptar medidas apropiadas respecto de sus autores, especialmente en la esfera de la justicia, para que las personas sospechosas de responsabilidad penal sean procesadas, juzgadas y condenadas a penas apropiadas, de garantizar a las víctimas recursos eficaces y la reparación de los perjuicios sufridos de garantizar el derecho inalienable a conocer la verdad y de tomar todas las medidas necesarias para evitar la repetición de dichas violaciones”.

Los Principios Joinet/Orentlicher también definen el derecho a saber, el derecho a la justicia y el derecho a obtener reparación y la garantía de que no se repitan las violaciones.

1.3. Derechos de las víctimas

1.3.1. Derecho a un recurso efectivo

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948 dice en su artículo 8:

“Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que

violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley”.

Todos los instrumentos internacionales de derechos humanos contienen disposiciones que establecen el derecho a un “recurso efectivo” para víctimas de violaciones a los derechos humanos. El derecho a un recurso efectivo también es reconocido en varios instrumentos sobre derechos específicos.

Esto incluye el derecho a que se investigue, enjuicie y castigue a los responsables por violaciones a los derechos humanos, así como el derecho a la reparación.

1.3.2. El derecho a ser tratado con respeto y dignidad

La Declaración de las Naciones Unidas sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas dispone que: “las víctimas serán tratadas con compasión y respeto por su dignidad” (principio 4).

Los principios de Van Boven/Bassiouni también requieren, en su principio 10, que “la víctima sea tratada con humanidad y respeto por su dignidad y sus derechos humanos”.

En el Manual de la ONU sobre Justicia para las Víctimas y en la Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder, en el principio 6 expresa que: tratar a las víctimas con respecto incluye mantenerlas informadas respecto a los desarrollos relacionados a la causa que les concierne durante todas las fases de los procedimientos.

1.3.3. El derecho a la protección y a la asistencia

La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas requiere –principio 6-, que los Estados tomen medidas para asegurar la seguridad de las víctimas, sus familias y los testigos que participan en su nombre, respecto a actos de intimidación y posibles represalias.

En la misma declaración, en los principios del 14 al 17, también contiene disposiciones detalladas sobre la asistencia y apoyo que deben ser brindados a las víctimas antes, durante y después de los procedimientos legales. Entre las medidas de asistencia se incluyen la asistencia material, médica, psicológica y social.

Los Principios de Van Boven/Bassiouni –principio 10, tratamiento de las víctimas-, establecen que han de adoptarse las “medidas apropiadas para garantizar la seguridad, el bienestar físico y psicológico y la intimidad de las víctimas, así como los de sus familias”.

Y agrega -en el principio 10, tratamiento de las víctimas-, que los Estados deben “adoptar medidas para minimizar los inconvenientes a las víctimas y sus representantes, proteger su intimidad contra injerencias ilegítimas, según proceda, y protegerlas de actos de intimidación y represalia, así como a sus familiares y testigos, antes, durante y después del procedimiento”.

Finalmente, expresa -en el principio 12, acceso a la justicia-, que los Estados también deben “facilitar asistencia apropiada a las víctimas que tratan de acceder a la justicia”.

1.3.4. Derecho a la reparación

Tradicionalmente el otorgar reparaciones a las víctimas no fue tratado como una prioridad en el enjuiciamiento de crímenes. Sin embargo, la evolución en los sistemas legales nacionales ha estado acompañada por una evolución paralela en el derecho penal internacional, que en gran medida se ha visto influenciado por los desarrollos jurisprudenciales de la Corte Europea y la Corte Interamericana de Derechos Humanos.

La Declaración de las Naciones Unidas sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas introdujo –principios 4 y 8 a 31-, la noción del derecho individual a la reparación en el derecho internacional.

El derecho a la reparación de las víctimas de violaciones manifiestas del derecho internacional de los derechos humanos y graves infracciones del derecho humanitario constituye el enfoque principal de los principios de Van Boven/Bassiouni. De acuerdo a lo que expresan los principios 11 (b), derecho de las víctimas a la reparación y también sobre este tema los principios del 14 al 23, las víctimas tienen el derecho a una “reparación adecuada, efectiva y rápida del daño sufrido” la cual debe ser “proporcional a la gravedad de las violaciones y al daño sufrido”.

Los principios Joinet/Orentlicher disponen que “toda violación de un derecho humano da lugar a un derecho de la víctima o sus derechohabientes a obtener reparación, el cual implica el deber del Estado de reparar y el derecho de dirigirse contra

el autor”, esto expresado en el principio 31, Derechos y deberes derivados de la obligación de reparar.

1.4. La Jurisdicción Universal

El principio de la jurisdicción universal, afirma Henzlin (2000), permite a las autoridades nacionales de cualquier Estado investigar, y en los casos en que existen suficientes pruebas, enjuiciar a un presunto perpetrador de crímenes cometidos fuera de su territorio, aún cuando esos actos no tengan una conexión particular con este Estado. Este principio se basa en la noción de que algunos crímenes tales como el genocidio, los crímenes de lesa humanidad, los crímenes de guerra y la tortura son de una gravedad tal que afectan los intereses fundamentales de la comunidad internacional en su conjunto. Por consiguiente, no se exige una conexión para que el crimen deba estar ligado a la jurisdicción del Estado como la nacionalidad del presunto autor o de la víctima, o que exista un daño a los intereses del Estado.

A pesar que el principio de la jurisdicción universal ha formado parte del derecho internacional por siglos, fue sólo después que el Juez Garzón de España inició un proceso en contra del ex jefe de Estado Augusto Pinochet en 1998 sobre la base de jurisdicción universal, que este mecanismo comenzó a ser utilizado cotidianamente en la lucha contra la impunidad.

1.4.1. El Sistema Universal: los órganos de supervisión de tratados de las Naciones Unidas

A nivel internacional existen un número importante de Comités de las Naciones (“órganos de supervisión de tratados de las Naciones Unidas”, u “órganos de los tratados”) que fueron establecidos para supervisar el cumplimiento por parte de los Estados de las convenciones de derechos humanos específicas. Varios de estos comités pueden recibir quejas en contra de los Estados por parte de víctimas individuales. Los órganos de tratados que pueden recibir denuncias individuales son:

- ▶ El Comité de Derechos Humanos quien supervisa la implementación del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP);

- El Comité sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial quien supervisa la implementación de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial (CEDR);
- El Comité en contra de la Tortura quien supervisa la implementación de la Convención Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes;
- El Comité sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer quien supervisa la implementación de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer;
- El Comité sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares quien supervisa la implementación de la Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares;
- El Comité sobre los Derechos de las personas con discapacidad quien supervisa la implementación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad;
- El Comité quien supervisará la implementación de la Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas.

Los procedimientos ante estos comités son muy similares. Las personas individuales y los grupos de personas quienes consideren haber sufrido violaciones por parte de un Estado Parte a cualquiera de los derechos establecidos en estos tratados pueden presentar una queja por escrito. Sin embargo, para que el Comité relevante pueda recibir y considerar dicha comunicación, el Estado del acusado debe haber ratificado previamente el protocolo adicional a la convención en cuestión, por ejemplo la Comisión de Derechos Humanos (CDH) que establece el procedimiento de peticiones individuales o haber realizado la declaración respectiva mediante la cual reconoce la competencia del Comité para recibir y estudiar peticiones individuales, por ejemplo la Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación Racial (CEDR).

1.4.2. Los sistemas regionales

Se organizan en dos sistemas regionales: el sistema europeo y el sistema interamericano.

Con respecto al primero, el Convenio Europeo sobre Derechos Humanos (CEDH) fue adoptado por el Consejo de Europa en 1950 y entró en vigor en 1953.

Pondremos la atención en el sistema interamericano, ya que hace referencia a nuestra región y sobre el cual ampliamos a continuación.

1.4.2.1.El sistema interamericano

El sistema interamericano difiere al de otros sistemas regionales ya que sus orígenes se basan sobre dos instrumentos distintos, pero interconectados. En primer lugar, se encuentra el sistema de derechos humanos de la Organización de los Estados Americanos (OEA) que se fundamenta en la Carta de la Organización de los Estados Americanos y en la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre de 1948 (Declaración Americana).

En segundo lugar, se encuentra el sistema de la Convención Americana sobre Derechos Humanos de 1969 (CADH). En ambos casos la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (Comisión Interamericana) tiene la facultad de recibir comunicaciones de Estados e individuos que aleguen ser víctimas de violaciones a los derechos humanos reconocidos en la Declaración Americana o en la CADH.

El Estatuto de la Comisión Interamericana dispone que, para los propósitos del Estatuto, se entienden a los derechos humanos como:

- Los derechos definidos en la Convención Americana sobre Derechos Humanos en relación con los Estados partes de la misma;
- Los derechos consagrados en la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre, en relación con los demás Estados miembros.

Los Estados Parte a la Carta de la OEA, incluidos aquellos que también son partes a la CADH, reconocen de forma automática la competencia de la Comisión Interamericana de recibir peticiones de individuos que aleguen violaciones a sus derechos. Los procedimientos para presentar quejas individuales bajo la Carta de la OEA y bajo el CADH están contenidos en distintos instrumentos. El procedimiento para presentar quejas del sistema bajo la Carta de la OEA está detallado en las reglas 51 a 54 del Reglamento de la Comisión Interamericana mientras que el procedimiento para presentar quejas bajo la CADH está contenido en los artículos 44 a 55 del CADH.

La principal diferencia entre estos dos sistemas es que sólo bajo la CADH la Comisión está facultada con la opción de transmitir casos a la Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte Interamericana). Esta posibilidad no existe respecto al sistema de la Carta de la OEA bajo la cual las decisiones de la Comisión son finales. Las decisiones de la Comisión, de formar contraria a las de la Corte Interamericana, no son vinculantes, pero cuentan con una naturaleza legal autoritativa por su carácter moral y persuasivo.

El sistema para la implementación de la CADH es similar al que en sus inicios regulaba el CEDH, antes de que entrara en vigor el Protocolo 11. El sistema de la CADH incluye a la Comisión Interamericana y la Corte Interamericana. La Corte tiene su sede permanente en San José, Costa Rica.

Después de haber ahondado en el paradigma de la víctima basado en los derechos humanos, en el próximo capítulo, hablaremos de la victimología, que dicen los especialistas, su historia y sus herramientas, hasta llegar a la última parte donde mostraremos como se refleja en lo normativo.

Marco conceptual

Capítulo II

La victimología y el nuevo paradigma

Su evolución e intervención en la justicia

Marco normativo

En este capítulo presentamos una mirada histórica desde la victimología como campo de conocimiento científico. El contexto de su aparición y las dificultades que se han presentado hasta lograr establecerse como parte de conocimiento criminológico. Asimismo, la forma como se ha desarrollado a nivel mundial y su intervención en el área de la psicología y en la justicia desde las víctimas, pasando por la victimología teórica, aplicada y los modelos teóricos para finalmente visualizar su futuro desde una perspectiva realista.

2. Algunos aspectos de la victimología

En victimología no se corresponde el término delito con el término crimen, según Terragni (s/f) un delito es una acción típica, antijurídica, culpable y punible y un crimen es cualquier conducta antisocial que suponga un perjuicio para los demás, ampliamos con palabras de Díaz Colorado (2009) que: “hay conductas antisociales que son delitos, pero otras no, el término crimen engloba los ilícitos civiles, administrativos y penales. Para que haya una víctima no es necesario que exista un delito o falta, es suficiente que sólo exista un hecho antisocial”. (p. 123)

Y agrega este autor en relación al estudio de las víctimas para la psicología que:

“resulta particularmente importante en cuanto al rol participante o desencadenante que le compete a las mismas. Los psicólogos son conscientes de la relación causal que existe entre la ocurrencia del delito y la contribución del agraviado en su victimización, por lo cual, resulta primordial el ejercicio técnico de poder determinar cuáles son las aportaciones tanto del agresor, como de la víctima en el hecho criminal”. (p. 125)

En psicología, la victimología es el estudio de las causas por las que determinadas personas son víctimas de un delito y cómo influye su estilo de vida, lo que conlleva una mayor o menor probabilidad para que una determinada persona sea víctima de un crimen.

A continuación, realizaremos una aproximación conceptual al término victimología.

2.1. Victimología

La victimología, derivada del inglés *Victimology*, es una disciplina cuyo origen se sitúa a mediados del Siglo XX, concretamente en el trabajo de Hans VonHentig (1948) “El criminal y su víctima”, en el que trataba de poner de relieve la figura de la víctima, habitualmente olvidada por la criminología tradicional. Surge por tanto como una rama de la criminología y dedicada al estudio de la víctima.

La Victimología se definió en el I Simposio Internacional celebrado en Jerusalén en 1973 como: “el estudio científico de las víctimas”. Tres años más tarde, Guglielmo Gulotta (1976), la definió como: “una disciplina que tiene por objeto el estudio de la víctima de un delito, su personalidad, características biológicas, psicológicas, morales, sociales y culturales, relaciones con el delincuente, y del papel que ha desempeñado en la génesis del delito.” (p. 37)

Para López Tapia la victimología es: “una disciplina que, mediante el análisis de los hechos ilícitos, testigos, policía y sucesos posteriores por los que pasó la víctima, trata de buscar soluciones para recluir o eliminar la delincuencia y para reparar el daño causado.” (p. 29)

Para Tamarit (2006), la victimología puede definirse hoy como la ciencia multidisciplinar que se ocupa del conocimiento de los procesos de victimación y desvictimación, es decir del estudio del modo en que una persona deviene víctima, de las diversas dimensiones de la victimación (primaria, secundaria y terciaria) y de las estrategias de prevención y reducción de la misma, así como del conjunto de respuestas sociales, jurídicas y asistenciales tendientes a la reparación y reintegración social de la víctima.

Seguidamente ahondaremos en la evolución que tuvo la victimología desde sus inicios hasta la actualidad, pasando por sus diferentes etapas hasta la implementación de la investigación victimológica cualitativa y la importancia que tuvo.

2.1.1. Pasado de la victimología

Las primeras nociones victimológicas no fueron desarrolladas por criminólogos sociólogos, sino más bien por poetas, escritores y novelistas. Thomas de Quincey, Khalil Gibran, Aldous Huxley, el Marqués de Sade, Franz Werfel, son sólo algunos de los escritores que pueden ser descritos como victimólogos literarios.

El primer tratamiento sistemático de las víctimas del crimen apareció en 1948 en el libro de Hans Von Hentig “El criminal y su víctima”. En la cuarta parte del libro, bajo el provocativo título Contribución de la víctima a la génesis del delito, Von Hentig criticó el estudio estático unidimensional del delincuente que había dominado la criminología hasta entonces. En su lugar, sugirió un nuevo enfoque dinámico que presta la misma atención al criminal y la víctima. Von Hentig había tratado el tema anteriormente en un artículo publicado en la Revista de Derecho Penal y Criminología en 1940/41. En el mismo, él señaló que: Es cierto, hay muchos actos criminales con poca o ninguna contribución por parte del individuo perjudicado... Por otro lado, frecuentemente podemos observar una reciprocidad real en la conexión de autor y víctima, asesino y asesinado. Aunque esta operación recíproca es uno de los fenómenos más curiosos de la vida criminal ha escapado a la atención de los socio-patólogos.

En su libro Von Hentig señala que:

“La ley considera ciertos resultados y los movimientos finales que conducen a ellos. Aquí se hace una clara distinción entre el que hace y el que sufre. Mirando en la génesis de la situación, en un número considerable de casos, nos encontramos una víctima que consiente tácitamente, coopera, conspira o provoca. La víctima es uno de los elementos causantes. (pág. 436)

Von Hentig insistió en que muchas de las víctimas del crimen contribuyen a su propia victimización, ya sea por incitar o provocar a los criminales o creando o fomentando una situación propicia que pueda dar lugar a la comisión del delito.

Otros pioneros en la victimología, nos comenta Fattah (1991), creían firmemente que las víctimas pueden, consciente o inconscientemente, jugar un papel causal, describen muchas de las formas que pueden adoptar estas contribuciones: negligencia, descuido, temeridad, imprudencia, y así sucesivamente. Señalaron que el rol de la víctima podría tener un efecto motivacional (atrayendo, despertando, induciendo, incitando, tentando) o funcional (provocando, precipitando, desencadenando, facilitando, participando).

El libro de Von Hentig fue seguido por una serie de estudios teóricos que tratan sobre tipos de víctimas, relaciones víctima-delincuente y la función que las víctimas juegan en ciertos tipos de delitos.

El término victimología fue acuñado en 1949 por un psiquiatra estadounidense, Frederick Wertham (1949), quien lo utilizó por primera vez en su libro "El espectáculo de la violencia", en el que destacó la necesidad de una ciencia de la victimología.

Durante los primeros años de la victimología, la literatura sobre las víctimas de delitos permaneció relativamente reducida en comparación con la de criminología.

Durante los años 80 del pasado siglo, nos amplía Rock (1994), una gran ola de importantes libros y artículos marcó la mayoría de edad de la victimología. En la actualidad, es justo decir que el estudio de las víctimas de delitos se ha convertido en una parte integral de la criminología.

Hoy en día, la necesidad de la criminología de estudiar a fondo las víctimas de la delincuencia puede parecer obvia e incontrovertible, Rock nos señala que incluso la criminología y la sociología de la desviación –disciplinas concentradas más de lleno en el análisis del crimen, los criminales y la justicia penal– tendieron de alguna manera a borrar a la víctima durante mucho tiempo, no viendo lo que, en retrospectiva, debería probablemente haber sido evidente desde el principio.

Tales omisiones ocurren continuamente. Forman parte inevitable de cualquier disciplina. El precio de la organización, especialización y acumulación de conocimiento sobre cualquier área es un descuido sistemático de las demás cuestiones lanzadas fuera de foco y más allá de los márgenes.

Precisamente porque la criminología es una disciplina empíricamente orientada, se ha tendido a ignorar las cosas que no llevan el nombre de delito, delincuentes y justicia criminal. Aunque la victimología se ha establecido ya firmemente como una de las principales áreas de investigación dentro de la criminología, su naturaleza, importancia y situación siguen generando una gran cantidad de comentarios y polémica. Rock describe la victimología como una "disciplina relativamente amorfa". Y en el Quinto Simposio Internacional de Victimología, realizado en Zagreb en agosto de 1985, Cressey (1985) declaró abiertamente que la victimología no es una disciplina científica, ni un campo académico. Él la llamó en cambio "un programa no académico bajo el que se han agrupado arbitrariamente una mezcla de ideas, intereses, ideologías y métodos de investigación". (p. 43).

El estudio de las víctimas y la victimización tiene el potencial de remodelar toda la disciplina de la criminología. Podría muy bien ser el tan esperado cambio de paradigma que la criminología necesita desesperadamente dado el rotundo fracaso de

sus paradigmas tradicionales: la búsqueda de las causas del delito, la disuasión, rehabilitación, tratamiento, justo castigo, entre otros aspectos.

2.2. Evolución reciente en victimología

2.2.1. De micro victimología a macro victimología

En los 70 del siglo XX, los estudios individuales de las víctimas de delitos específicos, populares en las primeras etapas de la victimología, fueron eclipsados por las encuestas de victimización a gran escala que transformaron el micro enfoque en un macro enfoque. El objetivo principal de estas encuestas era determinar el volumen de la victimización, para identificar a la población víctima, y para establecer las características socio-demográficas de las víctimas de delitos. Si bien este enfoque macro demostró ser muy útil para el estudio de las tendencias y patrones de victimización, y para el análisis de la distribución espacial y social de algunos tipos de delitos, el mismo reveló muy poco sobre las situaciones sociales y personales en las que tuvieron lugar estos delitos. Era de un valor limitado para la comprensión de la psico y socio dinámica del comportamiento criminal, el proceso de selección de las víctimas, las interacciones entre víctimas y delincuentes, el papel dinámico de la víctima en diversos delitos, y así sucesivamente

2.2.2. De victimología teórica a victimología aplicada

En los últimos veinticinco años, la victimología ha sufrido una gran transformación. La victimología temprana era fundamentalmente teórica, preocupada casi exclusivamente por las explicaciones causales del delito y el papel de la víctima en esas explicaciones. Se centró principalmente en las características de las víctimas, sus relaciones e interacciones con sus victimarios, y el análisis de la conducta de la víctima como una variable situacional, como un factor desencadenante, actualizante o precipitante. Este marco teórico, propuesto por Von Hentig, guió la investigación pionera realizada por otros autores como Wolfgang (1958). La preocupación por la difícil situación de las víctimas de delitos se podía encontrar principalmente en los modestos programas de indemnización estatal a las víctimas de delitos que se establecieron en algunos países como Nueva Zelanda, Inglaterra, Canadá y los EE.UU.

El redescubrimiento de las víctimas de delitos, afirma Fattah (1978), encabezado por el movimiento feminista, un movimiento que defendió la causa de las víctimas de violación, asalto sexual y violencia doméstica, generó una gran cantidad de empatía y simpatía hacia un grupo largo tiempo privado de sus derechos.

La *victimología teórica* se convirtió en objeto de ataques injustificados y críticas ideológicas sin fundamento. Fue interpretada por algunos autores como Clark y Lewis (1977) como "el arte de culpar a la víctima". Fue tomando forma un nuevo enfoque para la victimología: ayudar y asistir a las víctimas de delitos, aliviar su penosa situación y afirmar sus derechos. Nació un movimiento político y la *victimología* fue cada vez más definida y reconocida a través de su *componente aplicado*. Los encuentros de Victimología reflejaban la transformación de la victimología desde una disciplina académica en un movimiento humanista, el paso de la investigación académica al activismo político. Estas reuniones a menudo se convirtieron en plataformas para la defensa en favor de las víctimas.

Esta transformación de la victimología tuvo serias implicaciones. Una de las consecuencias fue la de reorientar el concepto de la criminalidad sobre los delitos convencionales que tenían una víctima directa, inmediata, tangible. Los delitos de cuello blanco, acciones corporativas que causan graves daños sociales, legalmente definidas o no como delitos, fueron una vez más relegadas a un segundo plano. La metamorfosis también tuvo un impacto negativo en la política criminal. Ayudó a reforzar primitivas reacciones vengativas frente a la delincuencia y dio mucho fuelle a los políticos conservadores, permitiéndoles en consecuencia poner en práctica su agenda punitiva.

2.3. Victimología hoy

La victimología hoy es muy diferente de la victimología en los años 50 o 60 del s. XX. Las disciplinas científicas experimentan una constante evolución, aunque el ritmo de cambio puede variar de una disciplina a otra. La Victimología ha experimentado una evolución no sólo rápida sino también más fundamental en las dos últimas décadas. Las décadas de los años 80 y 90 podrían fácilmente describirse como un período de consolidación, recopilación de datos y teorización, con nueva legislación, compensación a las víctimas, reparación y mediación, ayuda, asistencia y apoyo para posibilitar a las víctimas recuperarse de los efectos negativos de la victimización.

2.3.1. Consolidación

En los últimos años, la disciplina de la victimología se ha establecido firmemente en el ámbito académico. Ha habido un incremento sustancial en el número de universidades y colegios que ofrecen cursos de victimología y temas relacionados.

Se han publicado numerosos libros y artículos en diferentes idiomas y, además de varias publicaciones periódicas en los idiomas locales, la Revista Internacional de Victimología, en inglés, fue difundida por AB Academic Publishers en Gran Bretaña. Se han establecido una serie de sociedades nacionales y regionales de victimología. Japón ha sido un líder en este sentido, gracias a los incansables esfuerzos del victimólogo de renombre mundial, el profesor Koichi Miyazawa, y un dinámico grupo de sus discípulos y seguidores. La Sociedad Mundial de Victimología sigue manteniendo sus simposios internacionales, una vez cada tres años. Con todo ello, la victimología ya no causa asombro o simple curiosidad, sino que se está convirtiendo poco a poco en una palabra familiar.

Esto se ve facilitado por la amplia cobertura que las noticias de crímenes y asuntos de víctimas están recibiendo en los medios de comunicación, por la gran publicidad que están recibiendo los programas para víctimas y por la proliferación de servicios a las víctimas y programas de asistencia a las víctimas en muchos países.

Los últimos veinte años han sido testigos de la creación y extremadamente rápida expansión de servicios a las víctimas. Los programas de asistencia a las víctimas, totalmente inexistentes hace un par de décadas, se han multiplicado en todo el mundo, desde Australia a Europa, de Sudamérica a Asia, y de las grandes Islas de Japón a las relativamente pequeñas Islas Canarias.

Uno de los avances más importantes en el campo de la victimología en los últimos veinte años ha sido la aprobación formal por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas el 11 de noviembre de 1985 de la "Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y de Abuso de Poder", tema que tocamos en el primer capítulo. Al adoptarla, la Asamblea General declaró que era "Consciente de que millones de personas en todo el mundo sufren daños como resultado de delitos y abuso de poder y que los derechos de estas víctimas no han sido reconocidos en forma adecuada".

2.3.2. La recopilación de datos y formulación de teoría

Una de las tareas principales de la victimología teórica es recoger datos empíricos sobre las víctimas de delitos. El principal instrumento utilizado en la actualidad para recopilar esta información son las encuestas de victimización, realizadas a nivel local, regional, nacional e internacional. Dignas de señalar entre estas encuestas son las que se llevan a cabo sobre bases regulares, a intervalos regulares, en Inglaterra y los EE.UU.: la Encuesta Británica sobre el Delito, y la Encuesta Nacional sobre el Delito en Estados Unidos). Cada una de estas encuestas arroja una gran cantidad de información sobre las víctimas de delitos. Ambas permiten un análisis exhaustivo de los patrones y las tendencias temporales y espaciales de los distintos tipos de victimización.

El objetivo original de estas encuestas, es decir, contar la victimización, se ha ampliado en gran medida. Se han agregado varias preguntas nuevas al instrumento en los últimos años, con el fin de explorar áreas anteriormente no cubiertas como los niveles de miedo al delito, los niveles de satisfacción con la actuación de la policía, las razones para no denunciar el incidente a la policía, las consecuencias de la victimización, etc. Las encuestas examinan además las medidas adoptadas por los encuestados para prevenir ciertos tipos de delitos, o para reducir al mínimo las posibilidades de futuras victimizaciones. Algunos estudios han tratado de establecer cualquier relación que pueda existir entre la delincuencia y la victimización mediante la inclusión de preguntas solicitando a los encuestados el autoinforme de actos delictivos que puedan haber cometido. Estas últimas preguntas han revelado una fuerte interrelación entre la delincuencia y la victimización. En su encuesta de Londres, Inglaterra, Sparks, Genn y Dodd (1977) encontraron a las víctimas de delitos violentos significativamente más propensas que las no-víctimas a auto-informarse de la comisión de delitos violentos. Gottfredson (1984) analizó los datos de la Encuesta Británica sobre el Crimen de 1982 y le impresionó la relativamente fuerte interrelación entre la delincuencia y la victimización. Para las personas con al menos un delito violento auto-informado, la probabilidad de victimización personal fue el 42%, o siete veces la de las personas que no refieren delitos violentos auto-informados.

La Encuesta Británica sobre el delito de Escocia, trabajo realizado por Chambers y Tombs (1984) reveló que el 40% de los encuestados que admiten haber realizado un acto de asalto fueron ellos mismos víctimas asaltadas durante el mismo período.

A pesar de los problemas metodológicos y prácticos de las encuestas de victimización, y a pesar de sus limitaciones, han permitido a los investigadores recopilar una gran cantidad de datos sobre las víctimas de la delincuencia que es extremadamente rica en variedad y detalle. Gracias a las encuestas de victimización, ahora sabemos que la delincuencia y la victimización se agrupan dentro de ciertos grupos y ciertas áreas, y que hay mucha más afinidad entre los delincuentes y las víctimas de lo que se cree comúnmente. Esto no quiere decir que todas las víctimas de la delincuencia compartan los atributos de sus victimarios. Es sólo para subrayar que las dos poblaciones tienen varias características comunes. Ya sea en Europa, los EE.UU., Canadá o Australia, la investigación ha demostrado que los delincuentes involucrados en los tipos de delitos cubiertos por las encuestas de victimización son desproporcionadamente varón, joven, residentes urbanos, del nivel socioeconómico más bajo, desempleados (y no en la escuela), no casados, y en los EE.UU., negros. Las encuestas de victimización, según Gottfredson (1984), han revelado que las víctimas de manera desproporcionada comparten estas características y que los perfiles demográficos de las víctimas de delitos y de delincuentes convictos son sorprendentemente similares.

Varios investigadores, como Hindelang et al. (1978) y Singer (1981), descubrieron que, particularmente en los delitos de asalto, víctimas y delincuentes estaban relacionados en sus características demográficas y en términos de ciertas respuestas comunes ante situaciones percibidas de amenaza física o psicológica. Es comprensible que la frecuencia con la que algunos individuos se involucren en situaciones propensas a la violencia afecta tanto a sus posibilidades de uso de la violencia como de ser receptores de la violencia, de atacar y ser atacado, de herir y ser herido, de matar y ser matado. Afirma Fattah (1994), que quien va a terminar siendo la víctima y quién se considere legalmente delincuente depende, a menudo, de factores de oportunidad más que de una acción deliberada, planificación, o intención. Por lo tanto, los roles de víctima / agresor no son necesariamente antagónicos, pero son frecuentemente complementarios e intercambiables.

Un paso importante en el camino hacia la *victimología comparada* se alcanzó con las Encuestas Internacionales de Victimización. Las encuestas fueron un intento útil para recoger datos sobre victimización estandarizados de un número de países que utilizan el mismo cuestionario en cada país. Su principal objetivo, explica Van Dijk et al. (1990), era evitar los problemas de la comparación de los datos recogidos por medio de diferentes instrumentos utilizando diferentes metodologías. Los datos de campo de la

primera encuesta internacional sobre la delincuencia se reunieron en enero de 1989 utilizando el método de entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI) y los resultados se publicaron en 1990.

Se realizó una segunda Encuesta Internacional del Delito se llevó a cabo en 1992. La tercera barrida de la Encuesta Internacional de Víctimas del Delito se llevó a cabo en 1996-97 en veinte países en transición.

Fattah (1993) opina que la victimización es una experiencia individual, subjetiva y culturalmente relativa. El sentimiento de ser víctimas no siempre coincide con la definición legal de la victimización. Entonces ¿qué tratan de medir exactamente las encuestas de victimización? ¿Es su objetivo contar aquellas victimizaciones criminales que cumplen con los criterios establecidos por el código penal, o se trata de medir las experiencias subjetivas de la victimización de los encuestados?

Estas, agrega Fattah (1997), no hace falta decirlo, son dos realidades diferentes. ¿Son las encuestas diseñadas para evaluar la delincuencia o la victimización? Los títulos ‘encuesta sobre el delito’ y ‘encuesta de victimización’ se siguen utilizando indistintamente y cabe señalar que la última encuesta internacional fue llamada la Encuesta Internacional de Víctimas del Delito.

2.3.2.1. Modelos teóricos

La riqueza de los datos recogidos principalmente a través de las encuestas de victimización ha dado lugar a diversas formulaciones teóricas. Fattah (1991) aclara que los modelos han sido desarrollados para ofrecer explicaciones admisibles de las variaciones en los riesgos de victimización y de la agrupación de la victimización en determinadas zonas y determinados grupos. También han ayudado a desentrañar el fenómeno de repetición de la victimización.

Uno de los primeros y más importantes modelos que explican los riesgos diferenciales de victimización es el estilo de vida desarrollado por Hindelang, Gottfredson y Garofalo (1978). Este modelo postula que la probabilidad de que un individuo sufra una victimización personal depende en gran medida del estilo de vida.

Usar el estilo de vida para explicar las variaciones en el riesgo no es ni un enfoque nuevo ni único. Se ha sabido durante mucho tiempo que la probabilidad de muerte o lesión accidental está en muchos aspectos relacionada con el estilo de vida de la población y el tipo de actividades en las que están involucrados. Los médicos han

insistido en la estrecha relación entre el estilo de vida y las actividades de rutina y el riesgo de padecer ciertas enfermedades como el cáncer de pulmón y de piel, alta presión arterial y enfermedades cardiovasculares, cirrosis hepática, SIDA, etc.

Como una cuestión de hecho, el concepto de estilo de vida impregna las explicaciones dadas para la mayor o menor susceptibilidad a una amplia variedad de enfermedades.

La creencia de que el estilo de vida puede influir en la probabilidad de victimización aumentando o disminuyendo las probabilidades de convertirse en víctimas de ciertos delitos de la gente puede ser vista como una extensión lógica de este concepto a la esfera social.

Otro modelo explicativo es el Enfoque de la Actividad Rutinaria desarrollado por Cohen y Felson (1979). El énfasis en el enfoque, afirman estos autores, está en "violaciones predatorias de contacto directo", que son aquellas: "que implican contacto físico directo entre al menos un delincuente y al menos una persona u objeto que ese delincuente intenta tomar o dañar". (p. 589). Ellos argumentan que la aparición de este tipo de victimización es el resultado de la convergencia en el espacio y el tiempo de un mínimo de tres elementos: delincuentes motivados, objetivos adecuados, y la ausencia de guardianes capaces. Los factores centrales que subyacen en el enfoque de la actividad rutinaria son oportunidad, proximidad/exposición y factores facilitadores.

También está el modelo de oportunidad (Cohen et al., 1981) y el Modelo holandés (Van Dijk y Steinmetz, sin fecha). El modelo de oportunidad incorpora elementos de los dos anteriores y postula que el riesgo de victimización delictiva depende en gran medida del estilo de vida de las personas y actividades rutinarias que les ponen a ellos y/o sus bienes en contacto directo con los posibles infractores en ausencia de vigilancia adecuada.

El Modelo holandés fue desarrollado por Van Dijk y Steinmetz y sugiere tres factores principales: la proximidad, el atractivo y la exposición como los determinantes más importantes de los riesgos diferenciales de victimización.

Después de haber estudiado los modelos teóricos más destacados los que se basan en las encuestas de victimización, a continuación, hablamos del futuro de la victimología.

2.4. El futuro de la victimología

2.4.1. Hacia un enfoque realista

En base a la revisión anterior del pasado de la victimología y de su estado actual, ahora deberíamos poder identificar algunas posibles tendencias futuras, para lo cual nos basamos en el pensamiento de Fattah (1997a).

Los años 1960 y 1970 fueron las décadas en que el romanticismo y el idealismo en criminología alcanzaron su punto máximo, encabezado por los llamados "nuevos criminólogos". Los sueños de la época se disolvieron con la llegada de una era de conservadurismo provocada por la elección de jefes de gobierno simples, de pensamiento primitivo: Reagan, Thatcher y Mulroney, por nombrar sólo algunos. En este contexto, el idealismo de los nuevos criminólogos, dio paso a lo que se denominó "realismo de izquierda"(concepto que hemos aclarado en el primer capítulo) o "realismo radical".

Parece no sólo posible sino también muy probable que un desarrollo parecido ocurrirá en victimología, afirma Fattah. En su intento de llamar la atención sobre el sufrimiento de la víctima, y para lograr sus objetivos políticos e ideológicos, sus defensores se han negado constantemente a reconocer que la victimización es un fenómeno normal y natural, un hecho de la vida, retratándolo en cambio como un fenómeno patológico y anormal. Irvin Waller (2006) afirma que este fenómeno se tendría que corregir con otras políticas más enfocadas a la prevención de las causas que las provocan y condiciones que las propician –sociales– que a la represión.

Ellos han rechazado categóricamente cualquier afirmación, incluso cuando sea apoyada por evidencia empírica irrefutable, de que los roles de víctima y victimario son intercambiables ya que toda relación humana es dinámica e interactiva y que muchos incidentes de victimización violenta son el resultado de interacciones dinámicas y explosivas en lugar de acciones deliberadas y unilaterales de la personalidad enferma del autor.

El punto de vista actualmente dominante en victimología, es el de un mal infractor y una buena víctima, de una víctima inocente y un criminal culpable, pero poco a poco se dará paso a la visión más realista y defendible de dos seres humanos atrapados en una red de relaciones sociales complejas y emociones humanas.

Realismo significa que la venganza, que sabemos que es dañina y destructiva, hará espacio para una visión más equilibrada de la victimización y para una respuesta

comunitaria donde empatía, compasión, tolerancia y perdón reemplacen las llamadas actuales de venganza.

La llamada "victimología global", predicada por algunos, dará paso a una "victimología realista", una victimología verdaderamente científica que recoge sus datos utilizando metodología de investigación reconocida, y basa su acción en teoría científica, no en ideología política.

Concluido el análisis, basado en el pensamiento de Fattah, sobre los cambios que se están produciendo en la victimología y el giro que está dando hacia un enfoque más realista, ampliamos seguidamente la importancia de la investigación victimológica cualitativa.

2.4.2. Un creciente énfasis en la investigación, particularmente investigación cualitativa

Mientras el activismo para afirmar derechos de las víctimas y para mejorar su suerte ha estado en pleno apogeo en muchos frentes, animados por consideraciones políticas e ideológicas, la investigación ha permanecido rezagada, y en muchos casos totalmente ausente afirma Fattah (1999), este autor presenta una perspectiva muy crítica de los programas de ayuda a la víctima y nos aclara que varias áreas, fundamentales a la teoría y práctica de la asistencia a las víctimas, apenas han sido investigadas y se encuentran en extrema necesidad de investigación empírica sólida. Tenemos que preguntarnos por qué cuando el campo de los servicios a las víctimas es floreciente, la investigación sobre los efectos de la victimización y sobre las repercusiones de la asistencia a las víctimas es difícil de conseguir. Y, sin embargo, parece evidente que la atención individualizada, la asistencia individualizada, y el tratamiento personalizado o asesoramiento requieren un profundo conocimiento de los diferentes efectos de la victimización y las diferentes necesidades de las víctimas de delitos.

Claramente, esta es un área que ofrece excelentes oportunidades para la investigación cualitativa empírica original, pero no de ningún modo la única. Al ser una disciplina joven, muchas áreas de la victimología permanecen como territorio virgen y aún no han sido exploradas por los investigadores. En el futuro próximo se advertirá que la *acción no respaldada* por la investigación es un mero ejercicio ideológico, y que la *práctica no basada* en la teoría es peligrosa y potencialmente dañina.

Nos parece evidente que el futuro de la victimología será influenciado por la evolución del sistema de justicia. Debido a esto, el futuro de la victimología dependerá en gran medida del grado en que se acepte y se implemente el nuevo paradigma de la víctima.

A continuación, presentamos la Ley N° 27.372, publicada en el Boletín Oficial del 13 de julio de 2017, esta normativa establece los derechos y garantías para víctimas de delitos.

2.5. Ley N° 27.372/2017, Derechos y garantías de las personas víctimas de delitos

La Ley N° 27.372 de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos fue publicada en el Boletín Oficial el 13 de julio de 2017 y reglamentada mediante el Decreto N° 421/2018 del 9 de mayo de 2018.

Su sanción acoge históricos reclamos de diversos sectores de la sociedad para ubicar a las víctimas como sujetos de derechos en el marco de las investigaciones penales y, entre otros propósitos, lograr una justicia receptiva a sus necesidades y pretensiones.

2.5.1. ¿A qué se considera víctima

En su art. 2, incisos a) y b) define a que se considera víctima:

- “a) A la persona ofendida directamente por el delito;
- b) Al cónyuge, conviviente, padres, hijos, hermanos, tutores o guardadores en los delitos cuyo resultado sea la muerte de la persona con la que tuvieren tal vínculo, o si el ofendido hubiere sufrido una afectación psíquica o física que le impida ejercer sus derechos.”

El primer supuesto refiere a la llamada víctima directa, o sea, el sujeto pasivo titular del bien jurídico atentado por el delito en cuestión; mientras que el segundo apartado comprende a las víctimas indirectas que son quienes, sin ser las damnificadas directas, también han sufrido las consecuencias del delito.

De acuerdo a la Ley de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos, se consideran víctimas indirectas al cónyuge, conviviente, padres, hijos, hermanos, tutores o guardadores conforme a tres alternativas:

- a) en los delitos cuyo resultado sea la muerte de la persona con la que tuvieren tal vínculo,
- b) si el ofendido hubiere sufrido una afectación psíquica que le impida ejercer sus derechos, o
- c) si el ofendido hubiera sufrido una afectación física que le impida ejercer sus derechos.

2.5.2. Objetivos

Asimismo, la ley fija en su *art. 3* los objetivos que se propone alcanzar ratificando un rol procesal de la víctima abandonando la concepción tradicional que la ubicaba como una mera fuente de información para la obtención y preparación del material probatorio. Por el contrario, sus disposiciones se encauzan en el propósito de adjudicarles a las víctimas un papel protagónico.

Así es como la ley reconoce una mayor participación en las decisiones y garantiza un efectivo acceso a diversos derechos como el asesoramiento, asistencia, representación, protección, verdad, acceso a la justicia, tratamiento justo, reparación, celeridad, y todos los demás derechos consagrados en la Constitución Nacional, en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos de los que el Estado Nacional es parte, y demás instrumentos legales internacionales ratificados por leyes nacionales, las constituciones provinciales y los ordenamientos locales, estos aspectos están contemplados en el art. 3 inc. a):

“Reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial, el derecho al asesoramiento, asistencia, representación, protección, verdad, acceso a la justicia, tratamiento justo, reparación, celeridad y todos los demás derechos consagrados en la Constitución Nacional, en los Tratados Internacionales de Derechos Humanos de los que el Estado nacional es parte, demás instrumentos legales internacionales ratificados por ley nacional, las constituciones provinciales y los ordenamientos locales”.

En el mismo sentido, se establece que se deberán adoptar y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, hacer respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas, así como implementar los mecanismos para que todas las autoridades, en el ámbito de sus respectivas

competencias, cumplan con sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar delitos y lograr la reparación de los derechos conculcados, art. 3 inc. b):

“Establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para promover, hacer respetar, proteger, garantizar y permitir el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas, así como implementar los mecanismos para que todas las autoridades, en el ámbito de sus respectivas competencias, cumplan con sus obligaciones de prevenir, investigar, sancionar delitos y lograr la reparación de los derechos conculcados”.

De tal manera, entonces, los órganos judiciales deberán asegurar a las víctimas dos extremos: por un lado, el efectivo ejercicio de sus derechos para promover el acceso a la justicia y, por el otro, garantizar el derecho a la verdad y la sanción de los eventuales responsables.

A la vez, la ley también se propone como objetivo que las autoridades desarrollen dispositivos consistentes en recomendaciones y protocolos sobre los deberes y obligaciones específicos a su cargo y de todo aquel que intervenga en los procedimientos relacionados con las víctimas de delito (art. 3 inc. c). De esa forma, se impone la necesidad de evitar improvisaciones, profesionalizar y profundizar la atención a las víctimas por parte de todas las autoridades competentes.

“Establecer recomendaciones y protocolos sobre los deberes y obligaciones específicos a cargo de las autoridades y de todo aquel que intervenga en los procedimientos relacionados con las víctimas de delito”.

En el art. 3 inc. c), se encuentra incluido el personal policial que al cumplir con sus tareas es quien, en primer término, contacta a la víctima de delito.

Por otra parte, la ley establece tres principios rectores: *rápida intervención*, *enfoque diferencial* y *no revictimización*, los que se encuentran reflejados en el art. 4, que deberán guiar la actuación de las diversas autoridades y personas que interactúen con las víctimas de delitos. En ese sentido, es importante destacar que la ley refiere a toda autoridad del servicio de administración de justicia que tenga contacto con alguna víctima de delitos, vale decir, que los principios rectores son transversales a todos los órganos –entre ellos, por supuesto al Ministerio Público Fiscal– y durante todo el procedimiento penal.

En relación a la *rápida intervención*, la ley dispone que, por un lado, las diversas medidas de ayuda, atención, asistencia y protección que requiera la situación de la víctima se adoptarán con la mayor rapidez posible, y, por el otro, que, si se tratare de

necesidades apremiantes, serán satisfechas de inmediato, si fuere posible, o con la mayor urgencia. Esta obligación supone que durante el proceso penal deberá priorizarse de manera expeditiva la adopción de todas aquellas diligencias necesarias para garantizar su atención integral.

Por su parte, la ley también ordena que dichas medidas deben realizarse de acuerdo a un *enfoque diferencial*, lo que supone que deben adoptarse de acuerdo al grado de vulnerabilidad de las víctimas.

Es así que la norma considera que cuando la víctima presente situaciones de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad o cualquier otra causa análoga, se deberá dispensar por parte de las autoridades una atención especializada que permita atenuar las consecuencias nocivas del hecho criminal. Según la norma, la situación de vulnerabilidad se presumirá frente a dos supuestos:

- a) si la víctima fuere menor de edad o mayor de 70 años, o se tratase de una persona con discapacidad;
- b) si existiere una relación de dependencia económica, afectiva, laboral o de subordinación entre la víctima y el supuesto autor del delito (art. 6).

El último de los principios rectores que establece la ley refiere a la obligación de *no revictimización*. Así, dispone que la víctima no debe tratarse como responsable del hecho sufrido y se deberán limitar las molestias que el proceso pueda ocasionarle a las estrictamente imprescindibles.

Este principio, entonces, supone que el perjuicio ocasionado por el delito no debe acrecentarse por el propio sistema de administración de justicia por lo que toda autoridad –incluido el Ministerio Público Fiscal– debe tener como horizonte de su actuación evitar dispensar cualquier situación o acto que coloque a la víctima frente a molestias o daños innecesarios.

Del mismo modo, se deben evitar convocatorias recurrentes y contactos infundados con el imputado (art. 10). La ley establece una serie de medidas que se podrán adoptar con propósito de evitar situaciones revictimizantes, tales como:

- a) toma de la declaración de la víctima en su domicilio o en una dependencia especialmente adoptada a tal fin,
- b) el acompañamiento de un profesional en aquellos actos en que participe la víctima,
- c) se podrá tomar testimonio en la audiencia de juicio, sin la presencia del imputado o del público (art. 10).

2.5.3. Derechos de las víctimas

Esta normativa reconoce una serie de derechos a toda víctima en el proceso penal desde su inicio hasta la etapa de ejecución de la pena (conf. art. 5).

Es importante reseñar que tal enunciación no es taxativa sino meramente indicativa; en tal sentido no sería correcto, entonces, reducirlos como una suerte de privación de otros derechos no expresados.

La víctima tiene los siguientes derechos:

- *a que se le reciba de inmediato la denuncia del delito que la afecta;*
- *a recibir un trato digno y respetuoso y que sean mínimas las molestias derivadas del procedimiento;*
- *a que se respete su intimidad en la medida que no obstruya la investigación;*
- *a requerir medidas de protección para su seguridad, la de sus familiares y la de los testigos que declaren en su interés, a través de los órganos competentes;*
- *a ser asistida en forma especializada con el objeto de propender a su recuperación psíquica, física y social, durante el tiempo que indiquen los profesionales intervinientes;*
- *a ser informada sobre sus derechos cuando realice la denuncia o en su primera intervención en el procedimiento;*
- *a que en las causas en que se investiguen delitos contra la propiedad, las pericias y diligencias sobre las cosas sustraídas sean realizadas con la mayor celeridad posible;*
- *a intervenir como querellante o actor civil en el procedimiento penal, conforme a lo establecido por la garantía constitucional del debido proceso y las leyes de procedimiento locales;*
- *a examinar documentos y actuaciones, y a ser informada verbalmente sobre el estado del proceso y la situación del imputado;*
- *a aportar información y pruebas durante la investigación;*
- *a ser escuchada antes de cada decisión que implique la extinción o suspensión de la acción penal, y aquellas que dispongan medidas de coerción o la libertad del imputado durante el proceso, siempre que lo solicite expresamente;*
- *a ser notificada de las resoluciones que puedan afectar su derecho a ser escuchada;*

- a solicitar la revisión de la desestimación, el archivo o la aplicación de un criterio de oportunidad solicitado por el representante del Ministerio Público Fiscal (MPF), cuando hubiera intervenido en el procedimiento como querellante;
- a que se adopten prontamente las medidas de coerción o cautelares que fueren procedentes para impedir que el delito continúe en ejecución o alcance consecuencias ulteriores;
- a que le sean reintegrados los bienes sustraídos con la mayor urgencia;
- al sufragio de los gastos que demande el ejercicio de sus derechos, cuando por sus circunstancias personales se encontrare económicamente imposibilitada de solventarlos.

De esta manera, la ley reconoce un conjunto de derechos que podrían agruparse en tres categorías: de *carácter general*, frente a *situaciones especiales* y de *carácter procesal*. Estas categorías han sido enumeradas en el párrafo anterior.

Los derechos de *carácter general* refieren a un conjunto de prerrogativas asignadas a las víctimas de delitos que deben observarse en todo momento y guiar la actuación de cualquier autoridad judicial que esté en contacto con ellas. Se trata de lineamientos generales que debe observar cualquier operador judicial al momento del acercamiento de la víctima y durante todo el tiempo en que dure el proceso penal.

Por su parte, la ley también reconoce una serie de derechos en *situaciones especiales*. Según la norma, se trata de contextos que requieren una especial atención por parte de la autoridad judicial hacia las víctimas por encontrarse frente a circunstancias específicas.

Finalmente, la ley reconoce derechos de *carácter procesal* a través de los cuales las víctimas de delitos pueden canalizar sus necesidades y opiniones y participar de forma activa en el proceso.

Es importante señalar que el decreto reglamentario de la Ley de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos (Decreto N° 421/2018) establece que el Centro de Asistencia a las Víctimas de Delitos (CENAVID) administrará un fondo especial para la atención de las víctimas de delitos de competencia federal en todo el territorio nacional, y a las de delitos de competencia ordinaria de la Justicia Nacional en la Ciudad de Buenos Aires. En el resto de los casos, corresponderá a las respectivas provincias arbitrar los medios para atender los gastos que demanden aquellas víctimas económicamente imposibilitadas para cubrir gastos de traslado, hospedaje y sostén alimenticio de urgencia.

En el caso de la provincia de Mendoza, la atención a víctimas de delito se canaliza a través del Centro de Atención a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.) que es un organismo dependiente del Ministerio de Seguridad, cuyo objetivo es brindar asistencia integral a la víctima de un delito y a su entorno familiar. El Centro asiste a la víctima a través de un Equipo Profesional Interdisciplinario, tiene como objetos contener, asesorar legalmente y derivar el caso si el equipo evalúa la necesidad de un tratamiento. Para ello se efectúa diagnóstico victimológico, el que es remitido al efector que tendrá a cargo el tratamiento.

Entre estos derechos es importante destacar, por un lado, la necesidad de brindarle información sobre el trámite del proceso cuando así lo requiera como la posibilidad de examinar documentos y piezas procesales y, por el otro, a ser escuchada antes de cada decisión que implique poner fin al proceso penal o dispongan la libertad de la persona imputada.

En efecto, se trata de garantizar un diálogo permanente entre la víctima y las autoridades a través del cual pueda recibir toda la información disponible para conocer los avances o retrocesos del proceso y, por el otro, garantizar que se escuchen sus pretensiones, intereses, necesidades y preocupaciones antes de que se adopten resoluciones definitivas o con consecuencias de relevancia.

Para ello, la ley también reconoce que las víctimas tendrán derecho a recibir patrocinio jurídico gratuito e, incluso, para querellar en el caso de que no pudieran solventarlo (art. 11).

2.5.4. Participación de las víctimas durante la etapa de ejecución de la pena

La Ley de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos garantiza la participación de las víctimas durante la etapa de ejecución de la pena recaída sobre la persona condenada, a través del reconocimiento de una serie de derechos que, en síntesis, permiten que reciba información y sea escuchada ante la toma de decisiones por parte del juez de ejecución o la autoridad correspondiente sobre la concesión de la libertad. Así, dispone el derecho de las víctimas a expresar su opinión frente a la concesión de:

- a) salidas transitorias;
- b) régimen de semilibertad;
- c) libertad condicional;

- d) prisión domiciliaria;
- e) prisión discontinua o semidetención;
- f) libertad asistida;
- g) régimen preparatorio para su liberación (art. 12).

Para ejercer este derecho, al momento de dictar la sentencia condenatoria, el tribunal deberá consultar a la víctima si desea recibir información sobre los planteos que puedan generar las decisiones mencionadas y, en caso afirmativo, aquella deberá fijar un domicilio, podrá designar un representante legal, proponer peritos y establecer el modo en que recibirá las comunicaciones. El decreto reglamentario ordena que esta notificación debe ser formal.

El decreto reglamentario establece la creación de un número de teléfono de orientación y asistencia. La Línea 149 funciona durante las 24 horas los 365 días del año y es operado por el CENAVID.

2.5.4.1. Las etapas del proceso y la participación de la víctima

La Ley N°27.372 modifica diversas normas del Código Procesal Penal de la Nación para adecuarlas a sus previsiones. De esa manera, se modifican los arts. 80, 81, 82, 180, 293, 496, 505 del CPPPN.

Las modificaciones a las normas procesales permiten implementar el nuevo paradigma vinculado a la participación de la víctima durante todo el procedimiento penal con un rol más protagónico y con voz propia frente a diversas decisiones de trascendencia.

En ese sentido, se destaca la posibilidad de recurrir la decisión de desestimar o remitir la denuncia a otra jurisdicción en la oportunidad del art. 180 del CPPN, como también a que se le notifiquen resoluciones, a ser escuchada ante la toma de decisiones sobre la libertad ambulatoria de la persona imputada, entre otros.

Después de una extensa explicación de la normativa nacional, a continuación, observaremos el abordaje a las víctimas de delitos y como esto se plasma en la carrera policial.

Capítulo III

El abordaje a las víctimas de delitos en la formación y la capacitación de la carrera policial

Ya hemos analizado los antecedentes del nuevo paradigma de la víctima desde los Derechos Humanos. También hemos explicado conceptos de victimología y como logró establecerse como parte del conocimiento criminológico, presentamos una mirada sobre su recorrido histórico hasta visualizar su futuro desde una perspectiva realista.

En este apartado lo vamos a vincular lo expuesto anteriormente con el abordaje en los dos procesos de la carrera, primero en la instancia de la formación y luego en la de capacitación. Pero antes, vamos a definir que es formación y que es capacitación desde autores.

3. Concepto de formación según el pensamiento de Gadamer

Vamos a definir que es formación para poder aplicarlo luego. Hemos elegido la idea de Gadamer (1993)

El concepto formación es complejo desde su génesis hasta nuestros días, polisémico y de diferentes acepciones e interpretaciones; de diferentes usos en diversas disciplinas, ciencias, artes, técnicas, oficios y tecnologías.

Dentro de los principales autores que han hecho contribuciones significativas a su constructo en sus obras tomaremos la idea de Gadamer (1993), basada en su obra “El problema del método”

Según este autor, el concepto de formación debe ser entendido como un proceso continuo de configuración que se hace perenne, aún más allá de los salones de clase, los profesores, los compañeros, etc., y que no termina en el ambiente netamente académico.

El término alemán “Bildung” que utiliza Gadamer (1993) y que Ismael Granados (s/f) traduce como formación, significa también:

“la cultura que posee el individuo como resultado de su formación en los contenidos de la tradición de su entorno. Bildung es, pues tanto el proceso por el que se adquiere cultura, como esta cultura misma en cuanto patrimonio personal del hombre culto. Bildung, está estrechamente vinculado a las ideas de enseñanza, aprendizaje y competencia personal”. (p. 38)

Dice, además, que la formación no es un objetivo fijo, pues día a día se sigue nutriendo del entorno, teniendo coincidencias con Maslow (1991) construyéndose un acervo cultural y experiencial que le dará al individuo más conocimiento y en algún momento, conocimiento sin límites; en cierta medida el conocimiento, será nuevo una y

otra vez. Es decir, se da una integración, una formación y una conformación. Es una progresión constante e ilimitada. A su decir: “formación es un concepto genuinamente histórico”. “La formación, pasa a ser algo muy estrechamente vinculado al concepto de cultura y designa en primer lugar el modo específicamente humano de dar forma a las disposiciones y capacidades naturales del hombre” (p. 39).

Seguidamente ahondaremos sobre el proceso de la capacitación

3.1. Concepto de capacitación

Calderón Córdoba (1982), menciona que la capacitación es un proceso mediante el cual se llevan a cabo una serie sistematizada de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y mejorar actitudes en los trabajadores, con el propósito de conjugar por una parte la realización individual que se refleja en ascensos dentro de la jerarquía de la organización, el correlativo mejoramiento, y por la otra, con la consecución de los objetivos de la empresa. (p.127).

Según Cota y Rivera (2016) consideran a la capacitación como una herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados, por excelencia, y agregan que ayuda a mantener un proceso que podría facilitar el cambio necesario para que el personal de la empresa tenga mejor visión de las ventajas y beneficios del mismo.

El contar con una capacitación eficiente permite a la empresa tener innovación, el desarrollo de estrategias competitivas, corporativas y funcionales, apoyado en el uso de tecnologías de información, con un sentido ético y de responsabilidad social. La capacitación no debe visualizarse como una obligación, que tiene la empresa con sus empleados, porque lo manda la ley. Es una inversión que trae beneficios a la empresa y a la persona que asiste a las capacitaciones. Los resultados que se dan, es contribuir al desarrollo personal y profesional de los individuos. La capacitación al ser una actividad planeada favorece a preparar y formar al recurso humano que requiere y labora actualmente en una organización.

Otra forma importante en que la organización protege su inversión en recursos humanos es por medio del planeamiento de carrera. Estimula las posibilidades de crecimiento personal de cada colaborador, y permite contar con cuadros de reemplazo. Es decir, deben enfocarse hacia la satisfacción de las necesidades y el cumplimiento de las expectativas de sus usuarios, para que al mismo tiempo lleven a cabo sus procesos con la mayor eficiencia y los clientes estén altamente satisfechos por el excelente servicio que la organización brinda, de forma que se cree una relación permanente y

estable con el tiempo, elevando la preferencia de los clientes y ser catalogados como el mejor negocio gracias al buen servicio que se brinda.

Antes de continuar, es importante resaltar que la capacitación debe verse como una inversión para su capital humano; debe dejarse atrás la idea antigua y errónea de que era inútil y costosa el plantear el entrenamiento de los individuos que trabajan en una organización.

Después de determinar los conceptos de formación y capacitación, ampliaremos sobre los contenidos las asignaturas de la carrera de Tecnicatura en Seguridad Pública que se relacionan con la asistencia a las víctimas de delitos.

3.2. Tecnicatura en Seguridad Pública: asignaturas que contemplan contenidos sobre atención a las víctimas de delitos

Esta carrera tiene una duración de dos años, con una carga horaria de 1.906 horas. En el primer año se dictan doce asignaturas y en segundo trece asignaturas, según la estructura curricular que se muestra a continuación.

Vamos a individualizar las cátedras de primer año que tienen relación con el tema de la atención a víctimas de delito.

Tabla 1. Detalle de asignaturas del primer año de Tecnicatura en Seguridad Pública

P R I M E R A Ñ O

Tecnicatura Universitaria en Seguridad Pública

NRO.	ASIGNATURAS	CUATRIMESTRE / ANUAL	HORAS SEMANALES	HORAS TOTALES
1	Actividad Física Adaptada I	Anual	10 horas	280
2	Derecho Constitucional y Administrativo 	Cuatrimestral	4 horas	56
3	Derecho Penal I	Cuatrimestral	4 horas	56
4	Derechos Humanos 	Cuatrimestral	2 horas	28
5	Estado y Sociedad	Cuatrimestral	2 horas	28
6	Instituciones de Derecho Privado	Cuatrimestral	3 horas	42
7	Introducción a la Seguridad Pública	Cuatrimestral	4 horas	56
8	Introducción al Derecho	Cuatrimestral	2 horas	28
9	Procesos Psicológicos 	Cuatrimestral	4 horas	56
10	Proyecto I	Anual	3 horas	84
11	Técnicas Generales para la Seguridad Ciudadana	Anual	5 horas	140
12	Telecomunicaciones	Cuatrimestral	4 horas	56
	SUBTOTAL			910

Fuente: Plan de Estudio ordenanza 68/2008 UNCuyo

3.2.1. Derecho Constitucional y administrativo – primer año ▲

OBJETIVOS

- a) Conocer los elementos del Estado, poderes, órganos y funciones.
- b) Caracterizar las formas de gobierno, el sistema y el régimen político argentino.
- c) Profundizar los conocimientos sobre la Constitución Nacional.
- d) Caracterizar al federalismo argentino.
- e) Valorar las Declaraciones de Derechos Humanos y su importancia práctica.
- f) Desarrollar los principales aspectos de la organización administrativa en general con especial referencia al ámbito provincial.

CONTENIDOS MÍNIMOS

- a) Estado, poder, órganos y funciones. El Derecho Constitucional. Poder constituyente y supremacía constitucional. Formas de gobierno, sistema y régimen político. El Preámbulo. Declaraciones: principios, derechos y garantías. Limitaciones permanentes a los derechos. Seguridad personal (art. 18° C. N.)
- b) Garantías constitucionales. Limitaciones excepcionales a los derechos.
- c) Derechos Políticos. La división de poderes. El federalismo argentino.
- d) Derecho Administrativo. Organización administrativa. Acto administrativo. Reglamentos. Hechos, simples actos y contratos administrativos.
- e) Empleo Público.
- f) Procedimiento y proceso administrativo.
- g) Responsabilidad del Estado.

3.2.2. Cátedra de Derechos Humanos - primer año ▲

OBJETIVOS

- a) Interpretar y comprender toda la temática relacionada con los Derechos Humanos.
- b) Conocer los objetivos del conocimiento, y analizar el objeto de los Derechos Humanos.
- c) Respetar los Derechos Humanos en relación con la actividad policial.
- d) Reflexionar acerca de que los Derechos Humanos comprende a todas las personas como sujetos de derecho.

CONTENIDOS MÍNIMOS

- a) Introducción a los Derechos Humanos. ¿Qué cosa son los DDHH? Y ¿Qué cosa son el Derecho?
- b) El Diseño de los Derechos Humanos.
- c) Filosofía e historia de los DDHH.
- d) El Derecho Constitucional de los DDHH.
- e) El Derecho Internacional de los DDHH.
- f) El Marco sociológico de los DDHH.
- g) Los Derechos Civiles y Políticos. Los Derecho Sociales.
- h) Promoción y Protección de los Derechos Humanos.

3.2.3. Cátedra de Procesos Psicológicos - primer año ▲

OBJETIVOS:

- a) Analizar las problemáticas psicológicas a través de los procesos que las condicionan desde el punto de vista social y cultural.
- b) Comprender la emergencia y desarrollo de los procesos psicológicos como fenómenos históricos y sociales.
- c) Comprender al sujeto como un ser único, como una totalidad condicionada por la trama social.
- d) Analizar la problemática concreta de un sujeto frente a su contexto y etapa evolutiva.
- e) Reconocer conductas anormales propias. Medidas psicológicas para autocontrol y toma de decisiones. Entrenamiento asertivo. Análisis de conductas en instituciones cerradas.

CONTENIDOS MÍNIMOS

- a) Concepción de sujeto: ser social de necesidades, ser de aprendizaje.
- b) Constitución del psiquismo: construcción del psiquismo y de la realidad.
- c) Vínculo: estructura y análisis. Roles. Concepción y matrices del aprendizaje.
- d) Concepto de salud– enfermedad. Salud mental y sus condicionantes.
- e) Análisis de la vida cotidiana. Ámbitos de constitución del Sujeto.
- f) Conflictos de fin de siglo. La violencia y sus distintas formas. Respuestas y abordaje.
- g) El estrés laboral, la tensión psicológica, las situaciones límites, la toma de determinaciones, la persuasión, etc. Excitados, violentos, agresivos, modos de contención. El alcohol y sus manifestaciones en cuanto a la conducta de las personas

Observaremos las materias de segundo que tienen algún contenido con el tema de la atención a víctimas de delito.

Tabla 2. Detalle de asignaturas del segundo año de Tecnicatura en Seguridad Pública

S E G U N D O A Ñ O

Tecnicatura Universitaria en Seguridad Pública

NRO.	ASIGNATURAS	CUATRIMESTRE / ANUAL	HORAS SEMANALES	HORAS TOTALES
13	Actividad Física Adaptada II	Anual	10 horas	280
14	Atención Básica para la Salud	Cuatrimestral	3 horas	42
15	Criminalística	Anual	3 horas	84
16	Deontología Profesional	Cuatrimestral	2 horas	28
17	Derecho Contravencional	Cuatrimestral	4 horas	56
18	Derecho de Familia y la Minoridad ▲	Cuatrimestral	3 horas	42
19	Derecho Penal II ▲	Cuatrimestral	4 horas	56
20	Derecho Procesal Penal	Anual	3 horas	84
21	Historia y Geografía Argentina	Anual	2 horas	56
22	Legislación Especial en Seguridad Pública ▲	Cuatrimestral	4 horas	56
23	Medicina Legal I	Cuatrimestral	3 horas	42
24	Técnicas Especiales para la Seguridad Ciudadana	Anual	5 horas	140
25	Prácticas Profesionales	Pasantías	30 horas	30
SUBTOTAL				996
CARGA HORARIA TOTAL DE LA CARRERA				1.906 HS.

Ord. N° 68

Fuente: Plan de Estudio ordenanza 68/2008 UNCuyo

3.2.4. Cátedra de Derecho de Familia y Minoridad - segundo año ▲

OBJETIVOS

- a) Conocer las principales instituciones del derecho de familia y de la minoridad.
- b) Impartir breves nociones del derecho de las sucesiones.

CONTENIDOS MÍNIMOS

- a) El derecho de familia. La protección integral del niño y del adolescente. Ley Provincial N° 6354.
- b) Obligaciones alimentarias entre parientes. Requisitos del matrimonio. Efectos personales del matrimonio. Nulidad del matrimonio. Divorcio y separación personal: separación de hecho.
- c) Régimen patrimonial del matrimonio: bienes propios y gananciales. Administración de los bienes en el matrimonio. Disposición de los bienes en el matrimonio. Patria potestad. Adopción. Tutela y curatela. Filiación. Uniones de hecho. El derecho sucesorio. Principales relaciones sucesorias. Testamento. Nociones generales.
- d) Derechos Internacionales del niño.

3.2.5. Cátedra de Derecho Penal II - segundo año ▲

OBJETIVOS

- a) Conocer los principales delitos de la parte especial del Código Penal Argentino.
- b) Conocer las figuras básicas, los agravantes y atenuantes.
- c) Aplicar los principios generales aprendidos en Derecho Penal I.
- d) Comprender las expresiones de cada figura delictiva y el modo de la investigación de cada delito.
- e) Tomar conciencia del Derecho Penal como mecanismo de integración y pacificación social.

CONTENIDOS MÍNIMOS

- a) Delito contra las personas, el honor, la integridad sexual, estado civil, la libertad, la propiedad, la libertad de trabajo, contra los medios de transporte y comunicación, el orden público, la salud pública.
- b) Delito contra la seguridad de la Nación, delito que comprometan la paz y la dignidad de la Nación. Delitos contra los poderes públicos y el orden constitucional.
- c) Delito contra la administración pública. Abuso de autoridad y violación de deberes de funcionarios públicos. Violación de sellado y documentos. Cohecho y tráfico de influencias.
- d) Delito contra la fe pública. Falsificación de documentos. Fraudes al comercio y la industria.

3.2.6. Legislación Especial en Seguridad Pública – segundo año ▲

OBJETIVOS

- a) Conocer las bases legales de los distintos aspectos e instituciones del sistema de seguridad pública.
- b) Comprender la interrelación existente entre cada una de los componentes del sistema de seguridad pública.

CONTENIDOS MÍNIMOS

- a) Defensa Nacional: Ley 22554 conceptos
- b) Sistema de seguridad pública: componentes y bases legales.
- c) Seguridad Interior: Ley 24054, concepto. Policía federal y policías provinciales. Gendarmería y Prefectura.

- d) Régimen legal de personal policial y penitenciario de Mendoza
- e) Defensa Civil. Ley 17.192 (misión principios fundamentales, organización a nivel nacional, provincial y municipal) Seguridad Ciudadana (fines, alcances y procedimientos).

Ya hemos ubicado las materias de primero y segundo año de tecnicatura, seguidamente vamos a individualizar las de tercero y cuarto año que se relacionen de alguna manera al tema de asistencia a las víctimas de delitos.

3.3. Licenciatura en Seguridad Pública: asignaturas que contemplan contenidos sobre atención a las víctimas de delitos

Este ciclo involucra el 3er y 4to. Año de la carrera, con una carga horaria de 1.094 horas. En tercer año se dictan nueve asignaturas y en segundo diez asignaturas incluyendo la tesina o trabajo final, según la estructura curricular que se muestra a continuación.

Ahora señalamos las materias de tercer año que tienen algún contenido con el tema de la atención a víctimas de delito.

Tabla 3. Detalle de asignaturas del tercer año de la Licenciatura en Seguridad Pública

T E R C E R A Ñ O

NRO.	ASIGNATURAS	CUATRIMESTRE / ANUAL	HORAS SEMANALES	HORAS TOTALES
26	Actividad Física Adaptada III	Anual	3 horas	84
27	Comunicación Social y Seguridad Pública	Cuatrimestral	3 horas	42
28	Legislación Penal Especial ▲	Cuatrimestral	3 horas	42
29	Medicina Legal II	Anual	3 horas	84
30	Organización Sanitaria	Cuatrimestral	3 horas	42
31	Problemática criminológica y sociológica ▲	Cuatrimestral	5 horas	70
32	Proyecto II	Anual	3 horas	84
33	Psicología Social ▲	Cuatrimestral	4 horas	56
34	Victimología y Prevención ▲	Cuatrimestral	4 horas	56
	SUBTOTAL			560

Fuente: Plan de Estudio ordenanza 70/2008 UNCuyo

3.3.1. Legislación Penal Especial – tercer año ▲

OBJETIVOS

- a) Conocer las leyes penales especiales -incorporadas o no al Código Penal– y las normas penales contenidas en leyes comunes Conocer. Herramientas teóricas que permitan profundizar acerca de las distintas conductas antisociales.
- b) Comprender la estrecha relación del Derecho Penal Especial con las restantes disciplinas, en la búsqueda de prevenir y controlar las nuevas figuras delictivas relacionadas con los conflictos a fin de siglo.

CONTENIDOS MÍNIMOS

- a) Tratamiento de las principales leyes penales especiales o normas penales contenidas en leyes comunes (v.gr.: Ley 22.415, Código Aduanero; Ley 24.769, Régimen Penal Tributario; Ley 24.193, Transplantes de órganos; Leyes 19.359 y 22.328, Régimen Penal Cambiario, etc.)
- b) Investigar acerca de las nuevas formas de acción social. Interrelacionar el Derecho Penal Especial con delitos del nuevo tipo en relación a la piratería informática, comercialización de sustancias prohibida, tráfico de armas, ingreso y egresos ilegales desde y hacia nuestro país.
- c) Profundizar el conocimiento acerca de las distintas caracterizaciones filosófico-jurídico respecto de las posibles causas de las llamadas “conductas desviadas” y especialmente observar la evolución de los distintos mecanismos punitivos, sus resultados y posibles modificaciones, especialmente respecto de las penas privativas de la libertad.

3.3.2. Problemática Criminológica y Sociológica – tercer año ▲

OBJETIVOS

- a) Analizar la criminalidad como un fenómeno socio-político
- b) Conocer los condicionamientos sociales, culturales, económicos, jurídicos y personales de la conducta delictiva.
- c) Conocer y analizar las distintas formas de control social, especialmente del Sistema Penal y su operatividad frente a la criminalidad.
- d) Lograr una actitud crítica que permita comprender los fenómenos que favorecen las formas de violencia y su contexto histórico.

e) Reflexionar acerca de la emergencia de factores que facilitan la vulnerabilidad psicosocial.

f) Analizar la posibilidad y límites de la Criminología y sus diversas corrientes, frente a la criminalidad.

g) Analizar el Sistema Penal y su vinculación con los principios doctrinarios de la Constitución Nacional y con el paradigma de los Derechos Humanos.

CONTENIDOS MÍNIMOS:

Violencia y conflictividad social: pobreza, vulnerabilidad y exclusión social.

Control social: evolución histórica. Control social formal e informal, su vinculación con las nuevas formas de disciplinamiento social y organización social.

Sistema Penal: operatividad, grupos que lo conforman, segmentos, objetivos. Nuevas alternativas al Sistema Penal.

d) La Criminología y su objeto de estudio. La explicación del delito a través del tiempo. Corrientes más importantes. Su rol en la pos-modernidad. Criminología latinoamericana: realismo criminólogo.

e) Modelos de abordaje en la prevención y represión del delito: la institución, perspectivas y límites. La evolución histórica de la pena privativa de libertad. Normativa constitucional y provincial. Derechos Humanos y Sistemas Penales. El abordaje de la vulnerabilidad psicosocial.

f) La respuesta criminológica frente a específicas: desajuste social juvenil, criminalidad contemporánea; (inseguridad ciudadana) y no convencional.

3.3.3. Psicología Social – tercer año ▲

OBJETIVOS

a) Comprender la complejidad social, realizando lecturas críticas de la trama social.

b) Comprender la íntima relación del sujeto y sus ámbitos: familia, grupo, institución, comunidad.

c) Analizar el grupo: su dinámica, su influencia en el sostén de la identidad y en la matriz de aprendizaje.

d) Comprender el funcionamiento de las instituciones.

e) Analizar la comunidad y la importancia de la misma como productora de modelos sociales.

f) Comprender la emergencia de los conflictos en los distintos ámbitos y las estrategias de abordaje y resolución.

CONTENIDOS MÍNIMOS

- a) Vida cotidiana: lectura y análisis crítico.
- b) Conceptos básicos de la Psicología Social: vínculo, aprendizaje, comunicación, concepción de Salud.
- c) Ámbitos de constitución del sujeto.
- d) Familia: análisis histórico. Estructura y función. La familia como grupo primario.
- e) Grupo: característica, encuadre. Grupo operativo: técnicas.
- f) Instituciones: Concepto, objetivos, recursos, normativa. La comunicación y los roles en las instituciones. Las relaciones y el poder institucional.
- g) Comunidad: conformación. Modos de interacción, códigos y recursos. Aspectos históricos y culturales. Transmisión y reproducción de modelos sociales.
- h) El conflicto: diferentes concepciones, Técnicas de análisis y resolución.

3.3.4. Victimología y Prevención – tercer año ▲

OBJETIVOS

- a) Comprender los alcances del rol de la víctima en el Sistema Penal desde el punto de vista histórico.
- b) Analizar los condicionantes del proceso de victimización.
- c) Conocer las características de las distintas categorías en victimología.
- d) Analizar la relación entre victimología y prevención.

CONTENIDOS MÍNIMOS

- a) Victimología: origen y concepto de la disciplina. El rol de la víctima en el proceso penal. El Estado y su intervención en el mismo.
- b) Proceso de victimización. Víctima y Sistema Penal. Victimización desde el Estado (instituciones y Sistema Penal).
- c) Deber del Estado y derecho de las víctimas a la asistencia. Prevención: concepto y niveles: primaria, secundaria y terciaria. Grupos vulnerables de victimización: condicionantes del sentimiento de inseguridad.
- d) Modelo alternativo en la relación víctima-victimario y proceso penal.

A continuación, señalamos la materia de cuarto año que tiene relación con el contenido de atención a víctimas de delito.

Tabla 4. Detalle de asignaturas del cuarto año de la Licenciatura en Seguridad Pública

C U A R T O A Ñ O

NRO.	ASIGNATURAS	CUATRIMESTRE / ANUAL	HORAS SEMANALES	HORAS TOTALES
35	Actividad Física Adaptada IV	Anual	3 horas	84
36	Administración Estratégica	Cuatrimestral	4 horas	56
37	Gestión y Tecnología de la Información para la Seguridad	Cuatrimestral	2 horas	28
38	Organización y Participación Comunitaria ▲	Cuatrimestral	5 horas	70
39	Inteligencia Criminal	Cuatrimestral	5 horas	70
40	Taller de Tesis	Cuatrimestral	2 horas	28
41	Proyecto III	Cuatrimestral	4 horas	56
42	Sistemas de Seguridad Comparada	Cuatrimestral	3 horas	42
43	Tesis de Grado			100
44	Idioma	Acreditable		
	SUBTOTAL			534

Fuente: Plan de Estudio ordenanza 70/2008 UNCuyo

3.3.5. Organización y Participación Comunitaria – cuarto año ▲

OBJETIVOS

- a) Analizar a la comunidad como contexto natural de las conductas, hábitos, valores y conflictos sociales.
- b) Comprender el valor del grupo social como eje de las posibles soluciones a problemáticas comunitarias.
- c) Considerar a la comunidad como elemento indispensable para construir el sistema de vida democrático.
- d) Reconocer a los grupos comunitarios como ejes de las políticas públicas, a partir de la participación y organización que favorezcan el nuevo concepto de gobernabilidad.
- e) Analizar las problemáticas sociales de la provincia de Mendoza en los ámbitos rural y urbano, en cuanto ámbitos específicos del ejercicio profesional

CONTENIDOS MÍNIMOS

- a) La comunidad y las políticas. Participación social y desarrollo comunitario.
- b) Relación comunidad – institución. Formas de participación comunitaria.
- c) Organización y desarrollo comunitario.
- d) Defensa de los derechos y el compromiso comunitario. Ámbitos de resolución de conflictos. Mediación como eje de la misma.
- e) La Seguridad en el marco de la organización y participación comunitaria. Su inserción en la comunidad.

Después de haber analizado los contenidos de las asignaturas de la carrera de Licenciatura en Seguridad Pública, ampliamos sobre otras formaciones y capacitaciones relacionadas con víctimas de delitos que se brindan en nuestra provincia.

3.4. Diplomatura en Perspectiva de Género en Seguridad y Justicia.

El Gobernador Rodolfo Suarez en su discurso del 1 de mayo ante la Asamblea Legislativa anunció que el Ministerio de Seguridad comenzará en junio el dictado de la Diplomatura en Perspectiva de Género en Seguridad y Justicia.

La diplomatura, que tiene formato de posgrado, será realizada a través del Instituto Universitario de Seguridad Pública (IUSP), como unidad académica de la UNCuyo.

Se realizará de manera semipresencial, dependiendo del avance de la pandemia del COVID-19, su inicio será el próximo 19 de junio con la modalidad virtual y tendrá una duración de 5 meses.

Las directoras a cargo serán Paula Vetrugno, abogada y diplomada en Género e Igualdad (Universidad Champagnat-UCH) y Emiliana Lilloy, abogada, posgrado en políticas públicas de Género y Diversidad (Universidad Autónoma de Barcelona-UAB) y lo coordinará la licenciada Sandra Flores.

Estará dirigida a técnicos/as y licenciados/as en seguridad egresados de IUSP, alumnado del instituto en los niveles superiores de su formación, funcionarios/as y empleadas/os de las policías, licenciados/as, técnicos/as y profesionales de las ciencias de seguridad, jurídicas y sociales, agentes del ministerio Público Fiscal y del Poder Judicial, tanto de la provincia como de la Nación y profesionales en general interesadas/os en sumarse a la propuesta de trabajo multidisciplinar.

Por otro lado, se tratarán temas referentes a la detección, abordaje e investigación de los delitos que implican violencia de género, proponiendo una formación profunda de las fuerzas de seguridad y los/as operadores judiciales que intervienen desde la comisión, el contacto de la víctima de este tipo de violencia, la investigación y el juzgamiento definitivo.

Dicha diplomatura está enmarcada en los objetivos 2030 de ONU, en especial el 5, relativo a la equidad de género y la eliminación de la violencia contra las mujeres, las Convenciones internacionales ratificadas por el gobierno Argentino (CEDAW y la

Convención de Belém do Pará), la Ley 26485 (Protección Integral para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres en los ámbitos en que desarrollen sus relaciones interpersonales) y nuestros códigos penales y procesales que recogen estos mandatos constitucionales.

3.5. Cursos abiertos para personal del Estado provincial – Mendoza 2020

Mendoza, a través del Decreto 118, reglamentó la Ley 9196, adhirió a la Ley nacional 27.499 (más conocida como “Micaela García”), vigente en nuestro país desde diciembre de 2018. La norma responde a la necesidad de la formación en temas de género y violencia contra las mujeres en los ámbitos públicos y se impulsó a partir del femicidio de la joven Micaela García en abril de 2017 en Gualeguay, provincia de Entre Ríos.

En este contexto, se desarrolló a principios de febrero de este año la primera capacitación que estuvo a cargo de Silvina Anfuso, directora de Género y Diversidad y Romina Zapata, funcionaria también en esa repartición del Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deportes.

Esta capacitación se ubica en el ámbito del ministerio de Gobierno, Trabajo y Justicia, conjuntamente con la subsecretaría de Desarrollo Social, Dirección de Género y Diversidad del Ministerio de Salud, como autoridad de aplicación para comenzar la capacitación.

En el siguiente cuadro se muestra el cronograma original

Cuadro 1. Cronograma original de los cursos abiertos al personal del Estado provincial

CURSOS ABIERTOS PARA PERSONAL DEL ESTADO PROVINCIAL - MENDOZA - 2020		
CURSOS ABIERTOS PARA PERSONAL DEL ESTADO PROVINCIAL - MENDOZA	MINISTERIOS	PERSONAL DEL ESTADO
CRONOGRAMA		
FEBRERO / MARZO	Min. Planificación e Infraestructura Min. Economía y Energía Min. Gobierno, Trabajo y Justicia Min. Hacienda y Finanzas	Alcanzando 1600 personas
ABRIL / MAYO	Dirección General de Escuelas	Alcanzando 1600 personas
JUNIO / JULIO	Ministerio de Salud, Desarrollo Social y Deporte	Alcanzando 1600 personas
AGOSTO / SEPTIEMBRE	Min. de Seguridad	Alcanzando 1600 personas
OCTUBRE / NOVIEMBRE	Min. de Cultura y Turismo Secr. Amb. y Ordenam. Territorial Secr. Servicios Públicos Inst. Provincial de la Vivienda Inst. Provincial de Juegos y Casinos	Alcanzando 1600 personas
TOTAL		8000 PERSONAS
<small>ADEMÁS ESTARÁN HABILITADAS LAS CAPACITACIONES VIRTUALES DEL IPAP DURANTE TODO EL AÑO CON UNA DURACIÓN DE DOS MESES CADA CURSO. TAMBIÉN SE ABRIRÁ UNA INSTANCIA DE FORMACIÓN PERMANENTE PARA FUTUROS FORMADORES/AS DE LEY MICAELA, Y ASÍ MULTIPLICAR LA CANTIDAD DE PERSONAS CAPACITADAS DURANTE 2021, 2022, 2023.</small>		

Fuente: Cronograma de los cursos. Disponible en: <https://www.losandes.com.ar/article/view?slug=ley-micaela-comenzaron-las-capacitaciones-en-la-administracion-publica-de-mendoza>

Después de esta primera capacitación se planea capacitar a 1.600 agentes de la Administración Pública por ministerio, se trabajará en conjunto con los poderes Judicial y Legislativo para desarrollar la misma capacitación.

Respecto de la formación presencial y virtual, Silvina Anfuso indicó que “durante este año, esperamos alcanzar a 1.600 personas por Ministerio, con capacitaciones que se realizarán todas las semanas, 2 días. La primera parte es teórica y la segunda es de evaluación y reflexión sobre la importancia de tener perspectiva de género en nuestras prácticas cotidianas de trabajo para poder erradicar este flagelo social.

Esta formación “estará también habilitada a través del IPAP con una capacitación virtual para aquellos que quieran capacitarse por ese medio, con una duración de 10 semanas”, recordó Anfuso.

Es importante destacar que habrá dos cursos: uno básico y otro para quienes quieran accionar más activamente para prevenir ese flagelo. Por esto, se capacitará a futuros formadores y se espera que en 2021 cada Ministerio cuente con su propio equipo de formadores en estos contenidos.

Tanto a nivel nacional como provincial, la aplicación de la Ley busca que quienes se desempeñan en cargos y funciones públicas puedan acceder a los términos

específicos de los Estudios de Género y así asumir el compromiso de trabajar por la prevención y erradicación de la violencia sexista en todos sus ámbitos y manifestaciones.

Las capacitaciones están a cargo del Instituto Provincial de Administración Pública en conjunto con la Dirección de Género y Diversidad. Tienen como objetivo -en una primera etapa- introducir al personal del Estado provincial en conceptos clave sobre la discriminación por razón de género y su impacto en la vida de quienes la padecen.

Asimismo, la capacitación brindará el marco científico y normativo necesario para comprender la violencia contra las mujeres como fenómeno social.

Capítulo IV

Trabajo de campo

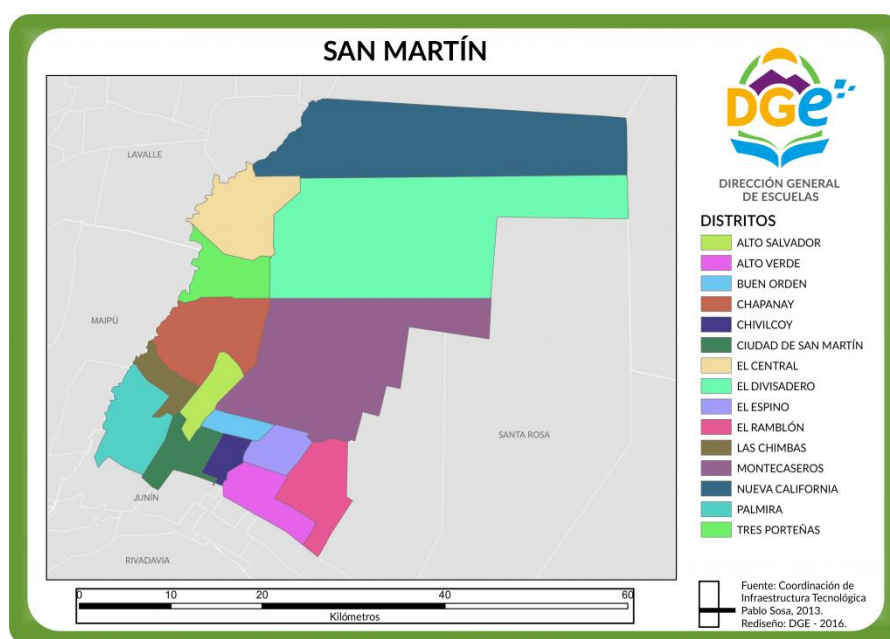
4. La importancia de la formación y la capacitación en la carrera policial para el abordaje a las víctimas de delitos. Análisis de la atención a las víctimas de delitos en la Jurisdicción Distrital III Zona Este del departamento San Martín de Mendoza, en el período 2014-2019

4.1. Entrada en contexto

Antes de comenzar con la observación del problema contextualizado y desarrollado teóricamente en capítulos precedentes, es necesario que recordar nuestros objetivos: analizar la formación y capacitación que se les brinda en la carrera policial para el abordaje en la atención a las víctimas de delitos, desde la perspectiva de la victimología y tomar como marco de análisis la Jurisdicción Distrital III Zona Este del departamento San Martín de Mendoza, en el período 2014-2019.

El departamento de San Martín limita al norte con Lavalle, al oeste con Maipú y Lavalle, al este con Lavalle y Santa Rosa, y al sur con Junín su superficie de 1.504 km² y según censo 2010 su población asciende a 118.561 habitantes.

Mapa 1. División política del Departamento de San Martín



Fuente: Disponible en: <https://www.mendoza.travel/san-martin/>

Por la cantidad de habitantes, San Martín es una ciudad, y allí se producen múltiples delitos. Delitos contra la propiedad: robos, hurtos, y delitos contra las

personas: lesiones culposas, accidentes, lesiones, amenazas y violencia de género, entre otros.

En este contexto, vamos a establecer fuentes secundarias y primarias como es la formación y capacitación del personal policial que atiende a las víctimas de delitos.

4.2. Desarrollo metodológico

4.2.1. Fuentes secundarias

Para estudiar lo que es la formación en victimología tomamos como unidad de análisis los Planes de Estudios de las carreras de Tecnicatura y Licenciatura en Seguridad Pública, y señalamos las materias que tienen alguna relación con el tema asistencia a las víctimas de delitos. Estos planes de estudio corresponden a la etapa de formación de la carrera policial (dichos planes fueron desarrollados en el capítulo anterior)

Seguidamente, detallaremos los puntos de cada asignatura que tienen relación con el tema asistencia a víctimas de delitos.

4.2.1.1. Derecho Constitucional y administrativo – primer año ▲

En este caso de esta materia, destacamos los siguientes puntos:

Punto c) Profundizar los conocimientos de la Constitución Nacional.

Punto e) Valorar las Declaraciones de Derechos Humanos y su importancia práctica.

4.2.1.2. Cátedra de Derechos Humanos - primer año ▲

En esta asignatura, señalamos los siguientes puntos que corresponden a los objetivos:

Punto a) Interpretar y comprender toda la temática relacionada con los Derechos Humanos.

Punto b) Conocer los objetivos del conocimiento, y analizar el objeto de los Derechos Humanos.

Punto c) Respetar los Derechos Humanos en relación con la actividad policial.

Punto d) Reflexionar acerca de que los Derechos Humanos comprende a todas las personas como sujetos de derecho.

4.2.1.3. Cátedra de Procesos Psicológicos - primer año ▲

Mostramos en esta asignatura de primer año, os siguientes puntos:

Punto a) Analizar las problemáticas psicológicas a través de los procesos que las condicionan desde el punto de vista social y cultural.

Punto c) Comprender al sujeto como un ser único, como una totalidad condicionada por la trama social.

Punto d) Analizar la problemática concreta de un sujeto frente a su contexto y etapa evolutiva.

Punto e) Reconocer conductas anormales propias. Medidas psicológicas para autocontrol y toma de decisiones. Entrenamiento asertivo. Análisis de conductas en instituciones cerradas.

4.2.1.4. Cátedra de Derecho de Familia y Minoridad - segundo año ▲

Destacamos de esta materia los siguientes puntos:

Punto a) El derecho de familia. La protección integral del niño y del adolescente. Ley Provincial N° 6354.

Punto b) Obligaciones alimentarias entre parientes. Requisitos del matrimonio. Efectos personales del matrimonio. Nulidad del matrimonio. Divorcio y separación personal: separación de hecho.

Punto d) Derechos Internacionales del niño.

4.2.1.5. Cátedra de Derecho Penal II - segundo año ▲

En esta asignatura de segundo año destacamos:

Punto a) Delito contra las personas, el honor, la integridad sexual, estado civil, la libertad, la propiedad, la libertad de trabajo, contra los medios de transporte y comunicación, el orden público, la salud pública.

Punto c) Delito contra la administración pública. Abuso de autoridad y violación de deberes de funcionarios públicos. Violación de sellado y documentos. Cohecho y tráfico de influencias.

Punto d): Delito contra la fe pública. Falsificación de documentos. Fraudes al comercio y la industria.

4.2.1.6. Legislación Especial en Seguridad Pública – segundo año ▲

En esta materia mostramos:

Punto b) Sistema de seguridad pública: componentes y bases legales.

Punto e) Defensa Civil. Ley 17.192 (misión principios fundamentales, organización a nivel nacional, provincial y municipal) Seguridad Ciudadana (fines, alcances y procedimientos).

4.2.1.7. Legislación Penal Especial – tercer año ▲

En esta asignatura de tercer año, destacamos:

Punto a) Conocer las leyes penales especiales -incorporadas o no al Código Penal– y las normas penales contenidas en leyes comunes Conocer. Herramientas teóricas que permitan profundizar acerca de las distintas conductas antisociales.

Punto b) Comprender la estrecha relación del Derecho Penal Especial con las restantes disciplinas, en la búsqueda de prevenir y controlar las nuevas figuras delictivas relacionadas con los conflictos a fin de siglo.

4.2.1.8. Problemática Criminológica y Sociológica – tercer año ▲

De esta materia de tercer año, mostramos:

Punto a) Conocer las leyes penales especiales -incorporadas o no al Código Penal– y las normas penales contenidas en leyes comunes Conocer. Herramientas teóricas que permitan profundizar acerca de las distintas conductas antisociales.

Punto b) Comprender la estrecha relación del Derecho Penal Especial con las restantes disciplinas, en la búsqueda de prevenir y controlar las nuevas figuras delictivas relacionadas con los conflictos a fin de siglo.

Punto d) Lograr una actitud crítica que permita comprender los fenómenos que favorecen las formas de violencia y su contexto histórico.

Punto e) Reflexionar acerca de la emergencia de factores que facilitan la vulnerabilidad psicosocial.

Punto f) Analizar la posibilidad y límites de la Criminología y sus diversas corrientes, frente a la criminalidad.

Punto g) Analizar el Sistema Penal y su vinculación con los principios doctrinarios de la Constitución Nacional y con el paradigma de los Derechos Humanos.

4.2.1.9. Psicología Social – tercer año ▲

En este caso destacamos:

Punto a) Comprender la complejidad social, realizando lecturas críticas de la trama social.

Punto b) Comprender la íntima relación del sujeto y sus ámbitos: familia, grupo, institución, comunidad.

Punto e) Analizar la comunidad y la importancia de la misma como productora de modelos sociales.

Punto f) Comprender la emergencia de los conflictos en los distintos ámbitos y las estrategias de abordaje y resolución.

4.2.1.10. Victimología y Prevención – tercer año ▲

De esta materia, mostramos:

Punto a) Comprender los alcances del rol de la víctima en el Sistema Penal desde el punto de vista histórico.

Punto b) Analizar los condicionantes del proceso de victimización.

Punto c) Conocer las características de las distintas categorías en victimología.

Punto d) Analizar la relación entre victimología y prevención.

Contenidos mínimos

Punto a) Victimología: origen y concepto de la disciplina. El rol de la víctima en el proceso penal. El Estado y su intervención en el mismo.

Punto b) Proceso de victimización. Víctima y Sistema Penal. Victimización desde el Estado (instituciones y Sistema Penal).

Punto c) Deber del Estado y derecho de las víctimas a la asistencia. Prevención: concepto y niveles: primaria, secundaria y terciaria. Grupos vulnerables de victimización: condicionantes del sentimiento de inseguridad.

Punto d) Modelo alternativo en la relación víctima-victimario y proceso penal.

4.2.1.11. Organización y Participación Comunitaria – cuarto año ▲

De esta última materia que corresponde al 4to. Año, señalamos

Punto a) Analizar a la comunidad como contexto natural de las conductas, hábitos, valores y conflictos sociales.

Punto b) Comprender el valor del grupo social como eje de las posibles soluciones a problemáticas comunitarias.

Punto c) Considerar a la comunidad como elemento indispensable para construir el sistema de vida democrático.

Punto d) Reconocer a los grupos comunitarios como ejes de las políticas públicas, a partir de la participación y organización que favorezcan el nuevo concepto de gobernabilidad.

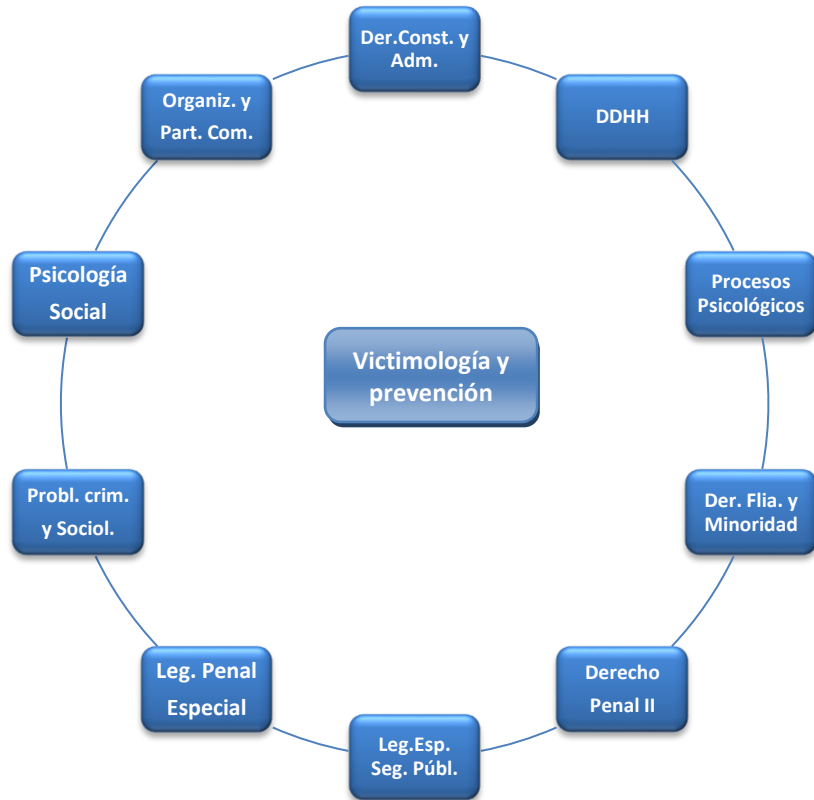
Punto e) Analizar las problemáticas sociales de la provincia de Mendoza en los ámbitos rural y urbano, en cuanto ámbitos específicos del ejercicio profesional

4.2.1.12. Análisis de los planes de estudio

De la totalidad de las asignaturas, cuarenta y cuatro, que componen el Plan de Estudios de la Carrera de Licenciatura en Seguridad Pública, Plan N° 70/2008, once materias atraviesan la currícula con temas relacionados con asistencia a las víctimas de delitos.

En la siguiente figura, se indican, las materias.

Figura 1. Asignaturas de la carrera de licenciatura que tienen relación con asistencia a las víctimas de delitos



Fuente: Elaboración propia en base a Plan de Estudios de la carrera de Licenciatura en Seguridad Pública Plan N° 70/2008 - UNCuyo

4.2.2. Fuentes Primarias

Para sacar información de la formación y capacitación que tiene el personal policial, tomamos como unidades de análisis al personal policial que se desempeña en la Comisaría 12° del departamento de San Martín a quienes se les consulta sobre capacitación recibida en relación con la atención a víctimas de delitos, existencia de un protocolo específico sobre este tema, conocimiento de la Ley N° 27.372/2017, derechos y garantías de las personas víctimas de delitos, y si se siente capacitado al abordar a víctimas de delitos. El método que utilizamos a este efecto fue una encuesta.

Por otro lado tomamos como unidades de análisis a integrante del Centro de atención a víctimas de delitos (C.A.V.D.), a funcionario del Poder Judicial y a docente

de la cátedra de Victimología y Prevención de Zona Este, con el fin de conocer su opinión sobre las acciones del C.A.V.D. y su relación con la asistencia las víctimas, si se cumple con la Ley N° 27.372/17, si hay cursos de capacitación dirigidos al personal policial en relación a asistencia a víctimas de delitos y si se imparten conocimientos sobre este tema en la cátedra de victimología de 3er. Año de la Licenciatura, mediante entrevistas.

A continuación, desarrollaremos las encuestas y entrevistas que realizamos.

4.2.2.1. Técnicas de conversación: encuesta

En este punto de la investigación, como mencionamos precedentemente, escogimos de manera aleatoria una población de 15 policías pertenecientes a la Comisaría 12°, de un total de 50 efectivos que trabajan en esa dependencia.

La encuesta realizada se corresponde a una muestra del 30%, por considerarse este un número representativo de la opinión del total del potencial.

Para recolectar los datos utilizamos un cuestionario, el que es de carácter confidencial y tiene como base las respuestas sobre los siguientes aspectos, en relación a las preguntas que contienen las variables a analizar:

- ▶ Limitación en su función para abordar un caso de atención a víctimas de delito
- ▶ Capacitación específica sobre atención a víctimas de delito.
- ▶ Protocolo de actuación para casos de víctimas de delitos
- ▶ Capacitación para abordar a víctimas de delitos
- ▶ Conocimiento de la Ley N° 27.372/2017.

El modelo de encuesta se muestra en el Anexo I, de página 92 a página 93.

4.2.2.1.1. Género de los encuestados y las encuestadas

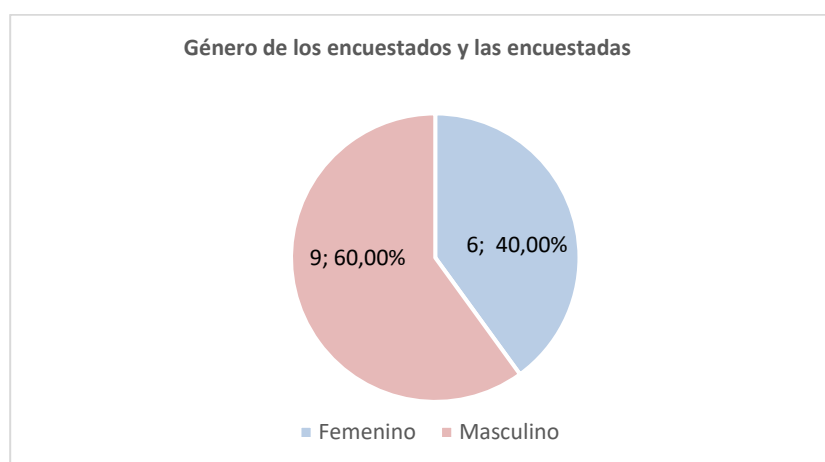
Del total del personal policial encuestado, seis son mujeres que se corresponde al 40% y nueve son hombres que equivalen al 60%.

En la siguiente tabla y gráfico mostramos los resultados.

Tabla 1. Género de los encuestados y las encuestadas.

Género de los encuestados y las encuestadas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Femenino	6	40,00	40,00
Masculino	9	60,00	100
Total	15	100,00	

Gráfico 1. Género de los encuestados y las encuestadas



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a personal policial de Cria. 12°

4.2.2.1.2. Edad de los encuestados y las encuestadas

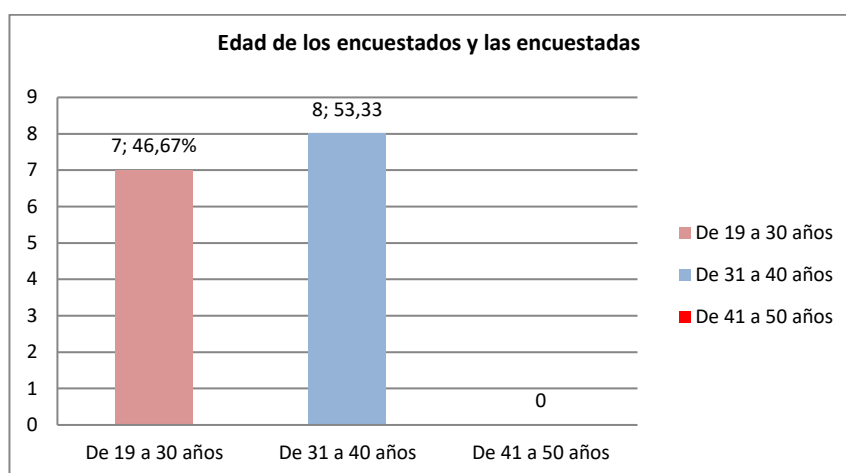
Para conocer la edad de los encuestados y las encuestadas se brinda la siguiente escala:

De 19 a 30 ____ de 31 a 40 ____ de 41 a 50 años ____

Tabla 2. Edad de los encuestados y las encuestadas

Edad de los encuestados y las encuestadas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 19 a 30 años	7	46,67	46,67
De 31 a 40 años	8	53,33	100,00
De 41 a 50 años	0	0,00	100
Total	15	100,00	

Gráfico 2. Edad de los encuestados y las encuestadas



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a personal policial de Cria. 12°

4.2.2.1.3. Jerarquía de los encuestados y las encuestadas

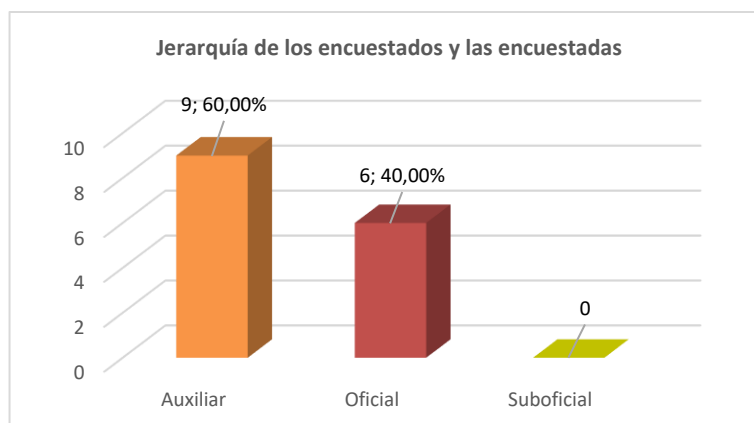
Para conocer la jerarquía de los encuestados y las encuestadas se brinda la siguiente escala:

Auxiliar ____ Oficial ____ Suboficial ____

Tabla 3. Jerarquía de los encuestados y las encuestadas

Jerarquía de los encuestados y las encuestadas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Auxiliar	9	60,00	60,00
Oficial	6	40,00	100,00
Suboficial	0	0,00	100
Total	15	100,00	

Gráfico 3. Jerarquía de los encuestados y las encuestadas



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a personal policial de Cria. 12°

4.2.2.1.4. Antigüedad de los encuestados y encuestadas

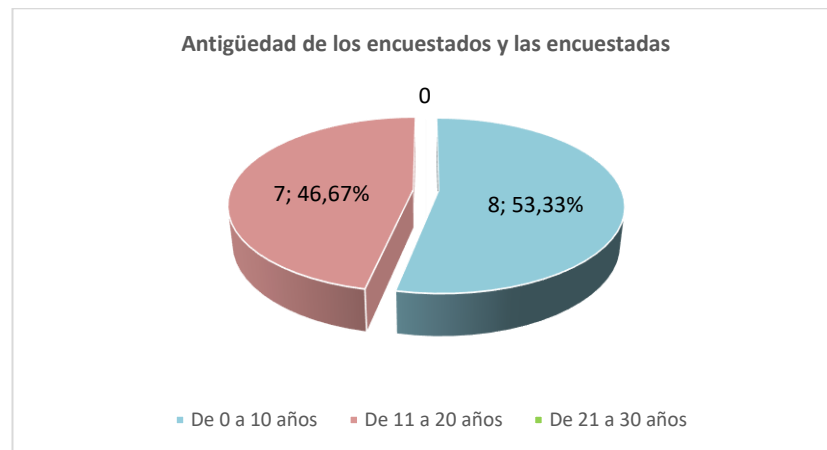
Para conocer la antigüedad de los encuestados y las encuestadas se brinda la siguiente escala:

De 0 a 10 años De 11 a 20 años De 21 a 30 años

Tabla 4. Antigüedad de los encuestados y las encuestadas

Antigüedad de los encuestados y encuestados	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De 0 a 10 años	8	53,33	53,33
De 11 a 20 años	7	46,67	100,00
De 21 a 30 años	0	0,00	100
Total	15	100,00	

Gráfico 4. Antigüedad de los encuestados y las encuestadas



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a personal policial de Cria. 12°

4.2.2.1.5. Limitación en su función al abordar un caso de atención a víctimas de delitos

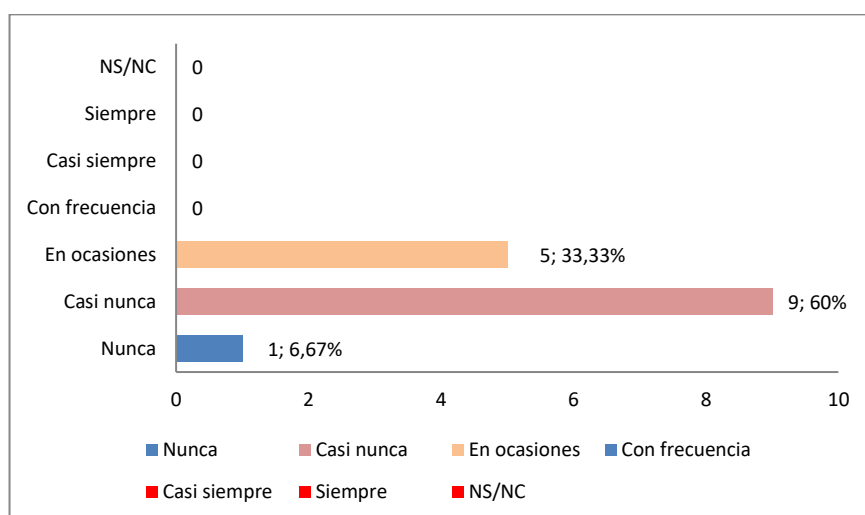
Para contestar a esta variable se le ofrece al personal encuestado estas opciones:

Nunca ___ Casi nunca ___ En ocasiones ___ Con frecuencia ___ Casi siempre ___ Siempre ___ NS/NC ___

Tabla 5. Limitación en su función al abordar un caso de atención a víctimas de delitos

Limitación en su función al abordar un caso de atención a víctimas de delitos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Nunca	1	6,67	6,67
Casi nunca	9	60,00	66,67
En ocasiones	5	33,33	100,00
Con frecuencia	0	0,00	100,00
Casi siempre	0	0,00	100,00
Siempre	0	0,00	100,00
NS/NC	0	0,00	100,00
Total	15	100,00	

Gráfico 5. Limitación en su función al abordar un caso de atención a víctimas de delitos



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a personal policial de Cria. 12°

4.2.2.1.6. Capacitación específica sobre atención a víctimas de delitos

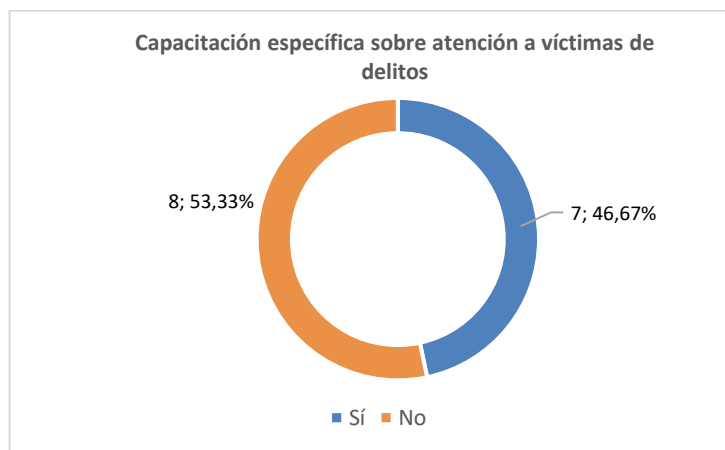
Para contestar a esta variable se le ofrece al personal encuestado estas opciones:

Sí ____ No ____ NS/NC ____

Tabla 6. Capacitación específica sobre atención a víctimas de delitos

Capacitación específica sobre atención a víctimas de delitos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí	7	46,67	46,67
No	8	53,33	100,00
Total	15	100,00	

Gráfico 6. Capacitación específica sobre atención a víctimas de delitos



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a personal policial de Cria. 12°

4.2.2.1.7. Sobre protocolo de actuación para la atención de víctimas de delitos

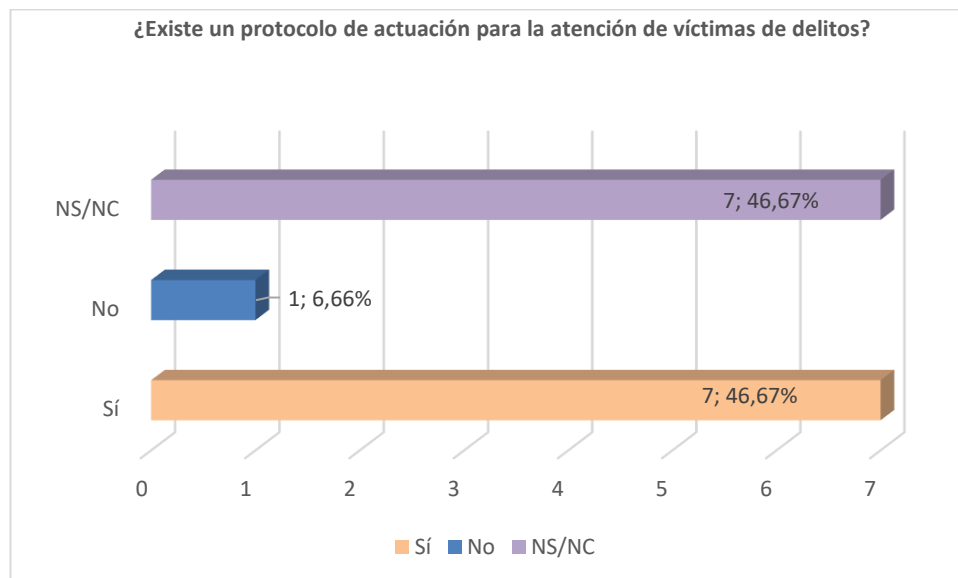
Para contestar a esta variable se le ofrece al personal encuestado estas opciones:

Sí ____ No ____ NS/NC ____

Tabla 7. Sobre protocolo de actuación para la atención a víctimas de delitos

¿Existe un protocolo de actuación para la atención de víctimas de delitos?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí	7	46,67	46,67
No	1	6,66	53,33
NS/NC	7	46,67	100,00
Total	15	100,00	

Gráfico 7. Sobre protocolo de actuación para la atención de víctimas de delitos



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a personal policial de Cria. 12°

4.2.2.1.8. Capacitación para abordar a víctimas de delitos

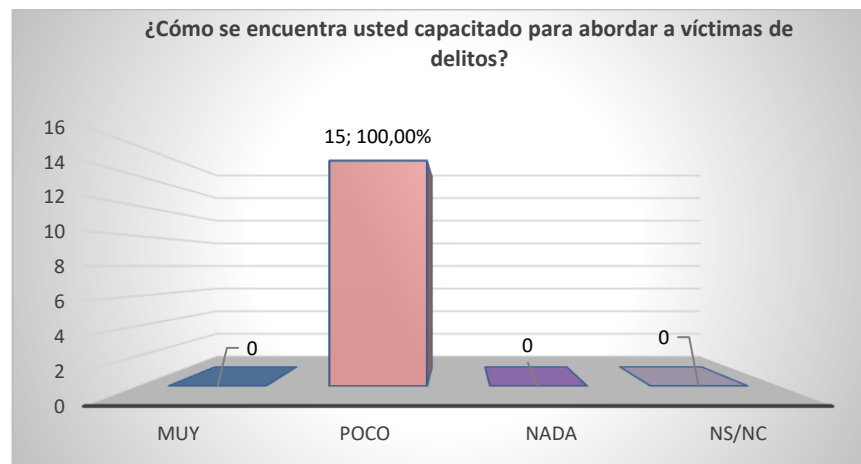
Para contestar a esta variable se le ofrece al personal encuestado estas opciones:

Muy ____ poco ____ nada ____ NS/NC ____

Tabla 8. Capacitación para abordar a víctimas de delitos

¿Cómo se encuentra usted capacitado para abordar a víctimas de delitos?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy	0	0,00	0,00
Poco	15	100,00	100,00
Nada	0	0,00	100,00
NS/NC	0	0,00	100,00
Total	15	100,00	

Gráfico 8. Capacitación para abordar a víctimas de delitos



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a personal policial de Cria. 12°

4.2.2.1.9 Conocimiento de la Ley N° 27.372/2017, derechos y garantías de las personas víctimas de delitos

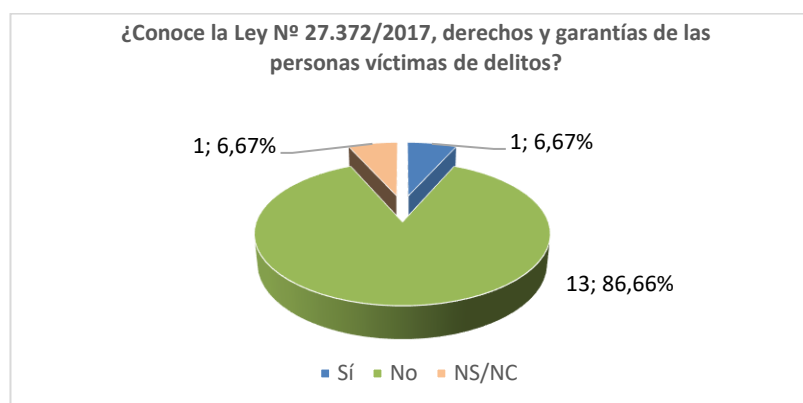
Para contestar a esta variable se le ofrece al personal encuestado estas opciones:

Sí ____ No ____ NS/NC ____

Tabla 9. Conocimiento de la Ley N° 27.372/2017

¿Conoce la Ley N° 27.372/2017, derechos y garantías de las personas víctimas de delitos?	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sí	1	6,67	6,67
No	13	86,66	93,33
NS/NC	1	6,67	100,00
Total	15	100,00	

Gráfico 9. Conocimiento de la Ley N° 27.372/2017



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada a personal policial de Cria. 12°

4.2.2.1.10. Análisis de las encuestas

Participaron de esta encuesta, quince policías, 6 mujeres y 9 hombres, edades que variaban entre los 19 y cuarenta años, detectando jerarquías de auxiliar y oficial y a antigüedad en la Institución varía entre el año y los veinte años.

Se les consultó sobre si al abordar un caso de atención a las víctimas sentían alguna limitación al cumplir con esa función, las opciones “casi nunca” y “nunca” fue la respuesta del 66,67%, en tanto que la opción “en ocasiones” alcanzó el 33,33%. Las opciones “con frecuencia”, “casi siempre”, “siempre” y “S/NC”, no fueron seleccionadas por ningún encuestado/a, lo que nos lleva a pensar que el personal policial no presenta problemas en la atención a víctimas de delitos.

Ante la pregunta si habían recibido capacitación específica sobre atención a víctimas de delito, el 46,67% contestó que sí habían recibido esa capacitación el 53,33% dijo que no habían recibido capacitación sobre ese tema, pensamos entonces que puede haber cursos que tocan esta temática y que no se ha divulgado suficientemente.

Cuando se les consultó sobre si existía un protocolo sobre la atención a víctimas de delitos el 46,67% dijo que sí y el 53,33% contestó que “no” y que “NS/NC”, pero dentro de este 53,33%, una parte, 7 encuestados/as dijeron que “NS/NC”, lo que puede atribuirse, en caso de existir un protocolo de esa naturaleza, que éste no haya sido suficientemente difundido.

Seguidamente se los consulta sobre si se encuentran capacitados para abordar a víctimas de delitos, en este caso el 100% de los encuestados/as contestó que se encontraba “poco” capacitado.

Se les preguntó si conocían la Ley N° 27.372/17 los derechos y garantías de las personas víctimas de delitos, el 86,66% eligió la opción “no”, solo un/a encuestado/a dijo conocer la ley y otro encuestado/a optó por “NS/NC”. En el caso de esta ley, aun no forma parte de los programas de formación de la carrera policial.

De acuerdo a las respuestas de esta encuesta, si bien el tema de víctimas de delitos se dicta en la formación de la carrera, el personal policial no refleja esos conocimientos en la función policial, por lo que sería necesario fortalecer los tópicos sobre víctimas de delito que se dictan en el Instituto Universitario de Seguridad Pública.

4.2.2.2. Técnicas de conversación: entrevistas

Realizamos entrevistas semiestructuradas a integrantes del Centro de Atención a víctimas de delitos, entrevista a funcionario judicial de Zona Este y docente de la cátedra de Victimología de Zona Este.

Específicamente les consultamos sobre los siguientes temas.

- ▶ Asistencia a víctimas de delitos en el C.A.V.D.
- ▶ Aplicación de la Ley N° 27.372/17.
- ▶ Contención a víctimas de delitos en el fuero penal.
- ▶ Cursos de capacitación específicos sobre atención a víctimas de delitos.
- ▶ Contenidos de la asignatura Victimología y prevención de Zona Este.

La guía de entrevistas como el contenido de las mismas forman parte del Anexo II de página 94 a página 103.

4.2.2.2.1. Entrevista a Auxiliar Mayor Paola Zago, integrante del Centro de Atención a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.) – Zona este dependiente del Ministerio de Seguridad de la provincia de Mendoza.

La auxiliar mayor Zago nos relata que el C.A.V.D. se creó como una iniciativa de la Subsecretaría de Relaciones con la Comunidad, en colaboración con otros ministerios de la provincia, logrando organizar un grupo interdisciplinario para atención a víctimas de delito. Reciben personas que se acercan voluntariamente, también son derivadas por instituciones públicas y privadas, el C.A.V.D. trabaja en red con el área de la mujer, desde allí se acercan algunas mujeres, otro ente derivador es el hospital público y también el 911. Y agrega que se ha registrado un aumento de personas que consultan y acuden por ayuda al C.A.V.D.

Cuando ingresa una persona, el primer paso consiste en calmar su estado de ansiedad, logrado esto se le asesora sobre los servicios que ofrece el centro: atención psicológica, legal y social. En relación a realizar un seguimiento, si la víctima está dispuesta a permanecer en contacto con el Centro, se puede hacer un seguimiento, pero depende de lo que decida esa persona, a veces optan por atenciones privadas.

4.2.2.2.2. Entrevista al Dr. Oscar Sívori, Fiscal Jefe de la Unidad Fiscal San Martín, Ministerio Público Fiscal Mendoza, departamento de San Martín.

El Fiscal Sívori manifiesta que tanto la Ley N° 27.372 de atención a víctimas de delitos como así también la Ley 27.499 “Ley Micaela” constituyen un gran avance, pero los cambios que se reflejan en estas normativas no se verán plasmados en la sociedad en el corto plazo. Las personas necesitan tiempo para adaptarse a modificaciones, aunque éstas sean para el beneficio de muchos. Aún las personas a las cuales están dirigidas, hoy no conocen sus derechos y se mantienen marginadas y tratan de resolver un problema de violencia de género en el ámbito de su hogar.

En relación a la capacitación y formación que se ofrece hoy, son muy valiosas, pero no son suficientes, la sociedad debe adaptarse a estas nuevas miradas de los derechos, en este caso, de las mujeres. El personal policial que se capacite para asistir a este tipo de víctimas habrá avanzado y mucho, pero se trata de un cambio lento. El personal policial no en todos los casos está capacitado para atender a las víctimas de

delitos en general, ellos también forman parte de la comunidad, una comunidad que se aferra a modelos obsoletos.

Al igual que como se advierte en la sociedad una apertura en relación a la contención de víctimas de delitos, el Poder Judicial cuenta con organismos que se han creado para asesorar a las mujeres y a casos de víctimas de delitos en general, esta atención la realiza a través de la Dirección Carmen Argibay (mujeres) y la Dirección de Derechos Humanos (casos de delitos en general), asimismo el Ministerio Público Fiscal cuenta con la Dirección de Enlace Institucional, mediante este organismo realiza el seguimiento de todos los trámites de violencia de género. También han realizado derivaciones al Centro de Atención a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.) y trabajan en forma coordinada con ese organismo

4.2.2.2.3 Entrevista a la Lic. Laura Gabriela Del Río, profesora de la cátedra de Victimología y Prevención de Zona Este

La docente de esta cátedra manifiesta que aún la Ley N° 27.372/2017 no forma parte del programa de esta asignatura, y agrega que es posible que ya esté incluida para el ciclo lectivo 2021, pero que se aborda el tema de las encuestas de victimización. Se tratan temas como víctimas de violencia de género, maltrato infantil, violencia contra la propiedad privada. Los alumnos participan activamente ya que cuentan situaciones que ocurren en su trabajo, estos aportes enriquecen la clase y colaboran para que estos funcionarios realicen mejor su trabajo, sus vivencias profesionales ha servido para ampliar la bibliografía de consulta.

En la primera unidad se habla de historia, el surgimiento de la criminología, hablamos de los delitos actuales como estafas electrónicas, la situación de género, maltrato adolescente, y violencia de género, en general, delitos que se presentan hoy día.

4.2.2.2.4. Análisis de las entrevistas

La Auxiliar Mayor Zago manifiesta que el Centro de Atención a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.) se creó como una iniciativa de la Subsecretaría de Relaciones con Comunidad en el año 2008, está compuesto por profesionales de diversas especialidades, policías, psicólogos, abogados, médicos, entre otros. Cuando reciben

alguna víctima de delito, esta es atendida por estos especialistas que la asesoran y guían para que conozca sus derechos.

Desde que funciona el C.A.V.D. ha aumentado el número de consultas. Las personas llegan al centro por su propia cuenta, por una llamada al 911, también son derivadas desde hospitales públicos.

El C.A.V.D. puede hacer un seguimiento, que se cumpla este proceso depende de la asistencia de la víctima que algunas ocasiones prefiere hacer un tratamiento privado.

El Dr. Sívori, Fiscal Jefe de la Unidad Fiscal de San Martín, opina de la Ley N° 27.372 de atención a víctimas de delitos como también la Ley N° 27.499 “Ley Micaela”, representan un adelanto importante, pero sus resultados se verán con el tiempo, los cambios de paradigmas generalmente son resistidos por la sociedad y en este caso hasta las mismas víctimas no conocen sus derechos y no sienten que deban luchar por sus derechos, hasta el policía le cuesta aceptar las nuevas posturas en relación a las víctimas, pero hay que entender que ellos también pertenecen a esta comunidad que se resiste. En el ámbito judicial existen organizaciones que se ocupan de contener a las mujeres afectadas por la violencia de género, son derivadas a la Dirección Carmen Argibay en el caso de las mujeres y a la Dirección de Derechos Humanos, que se ocupa de casos de delitos en general. Nos comenta que ellos también hacen derivaciones al C.A.V.D.

Muy interesante los aportes que brindo la docente de la cátedra Lic. Laura Gabriela del Río, sobre la asignatura Victimología y Prevención. Aún la Ley N° 27.372/17 no se dicta en esa materia, cree que en el siguiente ciclo lectivo ya va a estar incluida, inter tanto, trata de aggiornar los conocimientos hablando de los delitos más actuales como situación de género maltrato adolescente, violencia de género y contra la propiedad privada. Teniendo en cuenta que sus estudiantes son oficiales de policía, en muchas ocasiones le hacen aportes valiosos que ella capitaliza y resulta una colaboración para ampliar la bibliografía de su cátedra.

Teniendo como eje a esta asignatura, elaboramos un estudio basado en los contenidos de materias de la carrera policial, encontrando en muchas de ellas contenido relacionado con víctimas de delitos.

4.2.3. Análisis e interpretación de los resultados

Como fuentes secundarias acudimos al plan de estudio de la carrera de Licenciatura en Seguridad Pública N° 70/2008 que corresponde a la formación de la carrera policial. En torno a la asignatura Victimología y Prevención de 3er. Año, que hacer referencia a las víctimas hemos podido ubicar conceptos sobre este tema de forma directa o indirecta en otras diez materias que se dictan desde el primer año al cuarto año de la carrera. Es probable que un análisis futuro más profundo realizado por especialistas pueda realizar modificaciones a este grupo de materias.

Como fuentes primarias recurrimos a efectivos de la Comisaría 12° para indagar sobre la capacitación y los conocimientos que tienen en relación a la atención a víctimas de delitos, su resultado indica que no se encuentran capacitados para realizar una atención efectiva a víctimas de delitos, una mayoría de los encuestados/as, desconoce la Ley N° 27.372 vigente desde el año 2017, una gran parte de los efectivos contestó que no tiene conocimiento de un protocolo específico para la atención de víctimas de delitos y que no han recibido una capacitación específica sobre el tema.

Por otra parte, en las entrevistas que realizamos a responsable del Centro de Atención a Víctimas de Delitos que funciona desde el año 2008, afirma que han aumentado notablemente las consultas, que reciben derivaciones del 911, hospitales, particulares y también del Ministerio Público. Las víctimas son atendidas por un equipo interdisciplinario que las guía en todos los aspectos, sin duda el centro es una herramienta efectiva a la que pueden acudir de forma gratuita aquellas personas que lo necesitan.

El Jefe de Fiscales de Zona Este, Dr. Sívorí, nos cuenta lo que pasa en el ámbito judicial, atribuye al desconocimiento de las nuevas normativas tanto por parte de las víctimas como por los integrantes de la policía, opina que a la sociedad le resulta difícil aceptar los nuevos paradigmas, que toma un tiempo, una generación.

La profesora de la cátedra de Victimología y Prevención nos manifiesta que aún no está incluida en los actuales programas la Ley N° 27.372/2017, aun así, los estudiantes son oficiales que están cursando el tercer de la carrera por lo cual puede compartir sus experiencias profesionales e intercambiar ideas y dudas.

En líneas generales, es necesario prestar mayor atención al tema de víctimas de delitos en todos los ámbitos estudiados.

Conclusiones

Luego de un estudio descriptivo y reflexivo y, teniendo en cuenta nuestros supuestos, llegamos a las siguientes consideraciones:

El abordaje por parte del personal policial frente a situaciones de atención a las víctimas de delitos presenta limitaciones ya que es mínimo el contenido sobre este tema en las asignaturas que componen la carrera policial.

La incorporación en los planes de estudio de la carrera policial y una capacitación permanente en la órbita de la Dirección de Capacitación en asistencia a las víctimas de delitos contribuiría a mejorar el rol del primer interventor y la práctica profesional.

En tanto el personal policial no esté capacitado para brindar una atención adecuada, desde su rol de primer interventor, a las víctimas de delito, éstas sufrirán la “victimización secundaria” que las innumerables leyes vigentes pretenden evitar.

Es en la década del 70 y a principios de los 80 cuando se produce el resurgimiento de la víctima, esto coincide con la crisis de los paradigmas sobre la política criminal que se encontraban vigentes en ese momento y coincide también con el debate sobre la seguridad ciudadana. Un sector de la criminología se plantea que el delito afecta y mucho, principalmente a las clases trabajadoras que son las más victimizadas y las que tienen menos protección del Estado y de la policía, surgen las primeras oficinas de atención a la víctima. Tampoco se puede olvidar los gobiernos de facto que estuvieron presentes en casi todos los países latinoamericanos.

Podemos afirmar que la jurisprudencia de la Corte Interamericana fue impulsada por los reclamos de las víctimas de esos gobiernos militares, en esa instancia la Corte logra garantizar el acceso de las víctimas al proceso penal y fundamentalmente protege tres derechos fundamentales: el derecho a la verdad, el derecho a la justicia y el derecho a la reparación. Al dar estos primeros pasos, la Corte reconoce el derecho de las víctimas a la justicia y el derecho a que el Estado investigue los hechos, identifique a los responsables, los persiga y les imparta un castigo. A través de estas acciones, nace el nuevo paradigma de las víctimas.

Los tres instrumentos internacionales sobre derechos de las víctimas son:

- ▶ La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder.

- Principios y Directrices Básicos de las Naciones Unidas sobre el Derecho de las Víctimas de Violaciones de las Normas Internacionales de Derechos Humanos y del Derecho Internacional Humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones: los “Principios de Van Boven/Bassiouni”.
- El Conjunto de Principios para la Protección y la Promoción de los Derechos Humanos mediante la lucha contra la Impunidad de las Naciones Unidas: los “Principios de Joinet/Orentlicher”.

Estos tres documentos fueron estudiados ampliamente en el primer capítulo.

El origen de la victimología es una disciplina cuyo origen se sitúa a mediados del siglo XX. Fue Hans Von Hentig (1948) quien puso de relieve la figura de la víctima, la victimología surge como una rama de la criminología que se dedica al estudio de la víctima. También se la definió como el estudio científico de las víctimas en el I Simposio Internacional celebrado en Jerusalén

Para Tamarit (2006), la victimología es una ciencia multidisciplinar que se ocupa del conocimiento de los procesos de victimización y desvictimización.

Hoy contamos con la Ley N° 27.372/2017 sobre los derechos y garantías de las personas víctimas de delitos. Ampliamos sobre la victimología y su evolución y profundizamos sobre la ley de víctimas en el segundo capítulo.

Realizamos un análisis del Plan de Estudios de la carrera de Licenciatura en Seguridad Pública que corresponde a la formación de la carrera policial, señalamos las asignaturas cuyos contenidos tienen relación con el tema de atención a víctimas de delitos, hacemos ese análisis desde los objetivos y contenidos mínimos de cada una de ellas. También indagamos sobre capacitaciones y conocimientos de nivel académico que se estén dictando en nuestra provincia sobre atención a víctimas de delitos. Estudiamos estos temas en el tercer capítulo.

Nuestro trabajo de campo consistió, en primer lugar, analizar las asignaturas que contenían temas relacionados con las víctimas, sumando diez materias de un total de cuarenta y cuatro materias que conforman el Plan de estudios. Además, hay que tener en cuenta la asignatura Victimología y Prevención, cuyos contenidos específicamente están referidos a las víctimas de delitos.

Acudimos a fuentes primarias para sacar información sobre la formación y capacitación que tiene el personal policial, el método utilizado fue una encuesta. Los

resultados nos indicaron que los policías no están preparados para asistir a víctimas de delitos.

También realizamos entrevistas a integrante del Centro de Atención a víctimas de delitos (C.A.V.D.), a funcionario del Poder Judicial ya docente que dicta Victimología y Prevención en el IUSP de Zona Este.

Por todo lo expuesto podemos concluir lo siguiente:

En cuanto al primer supuesto, no se cumple ya que durante el cursado de la carrera policial el tema de víctimas está presente en gran parte de los programas.

El segundo supuesto se cumple parcialmente, ya que están incorporados a los planes de estudio de las carreras policial los contenidos de asistencia a las víctimas. Las encuestas realizadas mostraron que no existe una capacitación a las víctimas de delitos en forma permanente y lo que quedó evidenciado en las preguntas realizadas a los encuestados es que no están preparados para brindar atención a las víctimas de delitos.

Por último, el tercer supuesto se cumple ya que, como explicamos anteriormente, los resultados de la encuesta al personal policial mostraron desconocimiento del tema, por lo cual los funcionarios policiales podrían exponer a una revictimización a las personas víctimas de delitos.

Como futuros especialistas en Seguridad Pública sería oportuno fortalecer todos los conocimientos sobre atención a víctimas de delitos durante la carrera policial con cursos permanentes, si bien ya existe una formación de posgrado que es la Diplomatura en Perspectiva de Género en Seguridad y Justicia y también existe un curso obligatorio dirigido a empleados de la Administración Pública cuyo tema es el estudio de la Ley nacional 27.499 (más conocida como “Micaela García”), se podrían incorporar nuevos cursos sobre la atención a víctimas de delitos que tengan carácter de obligatorios.

Anexos

Anexo I

Modelo de encuesta a personal policial que se desempeña en la Comisaría 12°

Género:

Edad

De 19 a 30 años De 31 a 40 años De 41 a 50 años

Jerarquía

Auxiliar ____

Oficial ____

Suboficial ____

Antigüedad:

De 0 a 10 años De 11 a 20 años De 21 a 30 años

1. ¿Se ha sentido limitado en su función al abordar un caso de atención a víctimas de delitos en el ejercicio de su función profesional?

Nunca ____ Casi nunca ____ En ocasiones ____ Con frecuencia ____ Casi siempre ____ Siempre ____ NS/NC ____

2. Durante su trayectoria profesional, ¿ha recibido usted capacitación específica sobre atención a víctimas de delitos?

Sí _____ No _____ NS/NC _____

3. ¿Existe un protocolo de actuación para la atención de víctimas de delitos?

Sí _____ No _____ NS/NC _____

4. ¿Cómo se encuentra usted capacitado para abordar a víctimas de delitos?

Muy _____ poco _____ nada _____ NS/NC _____

5. ¿Conoce usted la Ley N° 27.372/2017, derechos y garantías de las personas víctimas de delitos?

Sí _____ No _____ NS/NC _____

Anexo II

Guía de entrevista a integrante del Centro de Atención a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.) dependiente del Ministerio de Seguridad de la provincia de Mendoza

Estamos preparando el trabajo final de la carrera de Licenciatura en Seguridad Pública, el tema elegido es la importancia que tiene la formación y la capacitación de la carrera policial en relación a la atención de víctimas de delitos. Entendemos que el Centro de Atención a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.) nos puede brindar una valiosa información, ya que su tarea consiste, precisamente en la atención a víctimas de delitos. Conocer sus experiencias con víctimas de delitos nos aportaría datos muy interesantes que contribuirían en la elaboración de esta investigación.

1. ¿Desde cuándo funciona el Centro de Atención a Víctimas de Delitos dependiente del Ministerio de Seguridad de Mendoza?
2. ¿Quiénes derivan a las víctimas de delitos al C.A.V.D.?
3. ¿En qué consisten las acciones que lleva adelante el C.A.V.D. a partir del ingreso de la víctima de delito?
4. Desde el inicio de las actividades del C.A.V.D., ¿ha aumentado la cantidad de víctimas de delitos que asesoran?
5. ¿El C.A.V.D. garantiza que todas las víctimas reciban asistencia evitando que se produzca una segunda victimización?
6. ¿El C.A.V.D. se encarga del monitoreo y el seguimiento de la aplicación de las políticas públicas implementadas a partir de la Ley N° 27.372 de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos?

Entrevista a Auxiliar Mayor Paola Zago, integrante del Centro de Atención a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.) dependiente del Ministerio de Seguridad de la provincia de Mendoza

1. ¿Desde cuándo funciona el Centro de Atención a Víctimas de Delitos dependiente del Ministerio de Seguridad de Mendoza?

En una primera instancia se creó la Subsecretaría de Relaciones con la Comunidad en el año 2005, sino me equivoco, desde ahí se fueron creando los programas y uno de ellos fue el programa de asistencia a víctimas de delitos por lo cual se reunió los diferentes ministerios: Ministerio de Salud, Ministerio de Desarrollo, no recuerdo cual otro más, se reunieron los ministerios y todos... el Ministerio de Seguridad puso policías, otros ministerios pusieron psicólogos, otros médicos, es un equipo interdisciplinario, bueno.... y ahí se creó el Centro de Atención a Víctimas de Delitos

2. ¿Quiénes derivan a las víctimas de delitos al C.A.V.D.?

Las víctimas de delitos son derivadas al C.A.V.D. por las Instituciones públicas o privadas principalmente, aunque también pueden venir de forma independiente, se trabaja en red con el área de la mujer, muchas de las derivaciones se trabajan con este centro, también con el hospital y mucho a través del 911

3. ¿En qué consisten las acciones que lleva adelante el C.A.V.D. a partir del ingreso de la víctima de delito?

El C.A.V.D. principalmente, partir del ingreso de una víctima de delito se trabaja en crisis para bajar los niveles de ansiedad del momento y así estabilizar las emociones, a partir de esto se realiza un seguimiento voluntario a la víctima ofreciéndole los servicios de asistencia psicológica, asesoramiento legal y asistencias social

4. Desde el inicio de las actividades del C.A.V.D., ¿ha aumentado la cantidad de víctimas de delitos que asesoran?

Sí, desde el inicio de las actividades han aumentado notablemente las víctimas que asesora, de todas maneras, no podemos brindar información numérica, pero si... han aumentado mucho

5. ¿El C.A.V.D. garantiza que todas las víctimas reciban asistencia evitando que se produzca una segunda victimización?

¿Si el C.A.V.D. garantiza la asistencia? no... no lo garantiza, porque si bien le ofrece a la víctima que pueda acceder a los servicios... es voluntario y muchas de ellas no lo quieren, o bien, lo hacen de forma particular.

6. ¿El C.A.V.D. se encarga del monitoreo y el seguimiento de la aplicación de las políticas públicas implementadas a partir de la Ley N° 27.372 de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos?

No ... el C.A.V.D. no se encarga de eso... lo realizará el Ministerio de Seguridad, pero no el C.A.V.D., si hemos tenido alguna que otra cuestión con respecto a estadísticas, se han hecho algunas reuniones, pero no es una función del C.A.V.D.

Guía de entrevista a funcionario del Poder Judicial

Estamos preparando el trabajo final de la carrera de Licenciatura en Seguridad Pública, el tema elegido es la importancia que tiene la formación y la capacitación de la carrera policial en relación a la atención de víctimas de delitos. Esta investigación la realizamos sobre el Departamento de San Martín y estimamos que usted, desde su función, nos puede brindar una valiosa información, ya que tiene contacto con el personal policial que es quien atiende en primera instancia a las víctimas de delitos.

1. ¿Considera usted que el nuevo paradigma de la víctima plasmado en la Ley N° 27.372 se cumple en su totalidad?

El Instituto Provincial de la Administración Pública (IPAP), inició este año una capacitación dirigida a todos los agentes provinciales, cuyo contenido está basado en la Ley Nacional N° 27.499, más conocida como “Ley Micaela García”: También se dicta una Diplomatura en perspectiva de género en Seguridad y Justicia dependiente del Ministerio de Seguridad. Sin embargo, la Ley N° 27.372 de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos hace referencia a toda persona que es considerada víctima y no sólo a víctimas de delitos de violencia de género.

2. Las capacitaciones y/o formaciones académicas que brinda la provincia en este momento están dirigidas a profundizar la temática de la violencia de género, ¿Considera usted que estas opciones son suficientes para capacitar a los funcionarios policiales que atienden en primera instancia a cualquier tipo de víctimas de delitos?
3. ¿Considera que el personal policial de la Policía de Mendoza se encuentra capacitado para tratar a personas víctimas de delitos?
4. El Poder Judicial, ¿toma las acciones necesarias y adecuadas para brindar la información sobre los pasos que puede seguir la persona que ha sufrido un daño como consecuencia de un hecho delictivo, evitando que se produzca una segunda victimización?
5. ¿El Poder Judicial realiza derivaciones al Centro de Atención a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.) dependiente del Ministerio de Seguridad de Mendoza?

Entrevista al Dr. Oscar Sívori, Fiscal Jefe de la Unidad Fiscal San Martín, Ministerio Público Fiscal Mendoza, departamento de San Martín.

Estamos preparando el trabajo final de la carrera de Licenciatura en Seguridad Pública, el tema elegido es la importancia que tiene la formación y la capacitación de la carrera policial en relación a la atención de víctimas de delitos. Esta investigación la realizamos sobre el Departamento de San Martín y estimamos que usted, desde su función, nos puede brindar una valiosa información, ya que tiene contacto con el personal policial que es quien atiende en primera instancia a las víctimas de delitos.

1. ¿Considera usted que el nuevo paradigma de la víctima plasmado en la Ley N° 27.372 se cumple en su totalidad?

No se cumple en su totalidad. Tanto la Ley N° 27.372 como la Ley 27.499 (Ley Micaela) suponen un fuerte cambio cultural que va a requerir muchos años de esfuerzos. Hay conductas que no desaparecerán de forma inmediata, sino que lo harán de manera progresiva y con los cambios generacionales. Durante muchos años las víctimas permanecieron ajenas al sistema penal, incluso muchas de ellas (las mujeres víctimas en el seno familiar) estaban verdaderamente marginadas, ya que los conflictos se debían resolver dentro del seno familiar. Esto con el dictado de leyes no va a cambiar de un día para el otro, deben generarse los cambios posibles para que las víctimas confíen en el sistema policial y judicial.

El Instituto Provincial de la Administración Pública (IPAP), inició este año una capacitación dirigida a todos los agentes provinciales, cuyo contenido está basado en la Ley Nacional N° 27.499, más conocida como “Ley Micaela García”: También se dicta una Diplomatura en perspectiva de género en Seguridad y Justicia dependiente del Ministerio de Seguridad. Sin embargo, la Ley N° 27.372 de Derechos y Garantías de las Personas Víctimas de Delitos hace referencia a toda persona que es considerada víctima y no sólo a víctimas de delitos de violencia de género.

2. Las capacitaciones y/o formaciones académicas que brinda la provincia en este momento están dirigidas a profundizar la temática de la violencia de género, ¿Considera usted que estas opciones son suficientes para capacitar a los funcionarios policiales que atienden en primera instancia a cualquier tipo de víctimas de delitos?

Son muy importantes, pero no suficientes. No sólo debe estar entrenado el personal policial, sino que además deben las víctimas conocer sus derechos. El cambio es cultural y se dará a largo plazo. Obviamente que la fuerza policial es muy importante para este cambio.

3. ¿Considera que el personal policial de la Policía de Mendoza se encuentra capacitado para tratar a personas víctimas de delitos?

No todo el personal policial está capacitado. Recordemos que esto es un cambio cultural y que el personal policial surge de la comunidad. No podemos pretender que los cambios surjan con el solo dictado de la ley, ni con el dictado de las capacitaciones. El seguimiento debe ser constante e implica una toma de conciencia frente a una problemática social muy compleja. Un paradigma es una creencia y muchas personas pueden aferrarse a ellas, y de esta forma resistirse al cambio. El caso más ejemplificativo es que ante la ocurrencia de un delito la mayoría de la comunidad llama a la policía y no al ministerio público, cuando es este último el que da las directivas de investigación ante la ocurrencia de un delito.

4. El Poder Judicial, ¿toma las acciones necesarias y adecuadas para brindar la información sobre los pasos que puede seguir la persona que ha sufrido un daño como consecuencia de un hecho delictivo, evitando que se produzca una segunda victimización?

Se ha hecho un gran avance. El Poder Judicial, creo que la Dirección Carmen Argibay, que es la oficina para víctimas mujeres, y la Dirección de Derechos Humanos que es la que se ocupa de las víctimas en general, sin embargo, esto no ha evitado que algunos operadores fuera de estos ámbitos no hayan asesorado erróneamente a las víctimas. Por su parte el Ministerio Público Fiscal tienen la Dirección de Enlace Institucional que

realiza un seguimiento del trámite de todos los trámites de causas de violencia de género.

5. ¿El Poder Judicial realiza derivaciones al Centro de Atención a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.) dependiente del Ministerio de Seguridad de Mendoza?

Entiendo que sí. En muchos hechos en los que he actuado, hemos trabajado en forma coordinada y ha sido de gran ayuda para las víctimas. Tengo presente la causa “Mendoza” donde se investigó el femicidio de Ivana Milio, el Homicidio Criminis Causa de Carina Rodriguez. En ambos casos fueron presenciados por hijas menores y allí la contención fue muy importante.

Guía de entrevista a docente de la cátedra de Victimología y Prevención de Zona Este

Estamos preparando el trabajo final de la carrera de Licenciatura en Seguridad Pública, el tema elegido es la importancia que tiene la formación y la capacitación de la carrera policial en relación a la atención de víctimas de delitos. Esta investigación la realizamos sobre el Departamento de San Martín y estimamos que usted, desde su función docente, nos puede brindar una valiosa información, ya que se contacta regularmente con estudiantes de 3er. Año de la carrera de Licenciatura en Seguridad Pública que se desempeñan en la función pública como policías. Su contribución sería de gran valor para evaluar la capacitación que posee el funcionario policial en relación a este tema tan sensible.

1. ¿Los estudiantes tienen conocimiento del nuevo paradigma de víctimas de delitos plasmado en la Ley N° 27.372, asistencia a las víctimas de delito se entró en vigencia en el año 2017?

2. Cuando usted imparte los contenidos de la cátedra, ¿recibe comentarios de sus estudiantes en relación al tema asistencia a las víctimas de delitos en su práctica profesional?

3. ¿Considera usted que el actual contenido de la cátedra de Victimología y Prevención de la Licenciatura en Seguridad Pública es acorde a la realidad que viven las víctimas de delitos?

**Entrevista a profesora de la cátedra de Victimología y Prevención de Zona Este,
Lic. Laura Gabriela Del Río**

1. ¿Los estudiantes tienen conocimiento del nuevo paradigma de víctimas de delitos plasmado en la Ley N° 27.372, asistencia a las víctimas de delito se entró en vigencia en el año 2017?

No se está trabajando en este año, el programa requiere una actualización, yo hace dos semestres que estoy y no estaba implementado, mi idea central es poder actualizar lo más posible a los últimos avances y a las últimas miradas sobre la víctima, sí se está trabajando sobre las encuestas de victimización que se hicieron a partir del 2017 en donde ya eso empieza a posicionar a la víctima en este nuevo paradigma y la idea es que sí, que podamos ya... dentro de muy poco empezar a abordar totalmente esta problemática de la víctima, teniendo un punto de vista histórico, desde el primer inicio como se consideraba a la víctima parándonos desde la criminología hasta llegar hasta los avances o los paradigmas más contemporáneos, hoy esa ley no está incluida en el programa, si es algo pendiente que se va a incluir para el programa de este año, 2021

2. Cuando usted imparte los contenidos de la cátedra, ¿recibe comentarios de sus estudiantes en relación al tema asistencia a las víctimas de delitos en su práctica profesional?

Sí, una de las características que tiene esta materia es que dentro de las actualizaciones que yo pude hacer este año es poder incluir diferentes problemáticas que hacen a un ciudadano, a una persona transformarla en víctima, ahí hablamos de violencia de género, maltrato infantil, violencia contra la propiedad privada donde la misma persona puede estar atravesada por diferentes circunstancias, esto tratamos de hacerlo ... lo trabajamos de una manera muy palpable, entonces ¿Qué es lo que pasa?, los estudiantes debido a su oficio y a sus actividades, todo el tiempo están relacionados con su trabajo y todo el tiempo lo que consultan es cómo se puede asistir a la víctima, que yo lo incluyo dentro del programa en la parte de prevención, cada tema, cada unidad tiene una instancia de concepto de victimología, entender la víctima, entender el delito, entender el contexto y después todos tienen una instancia de prevención donde nos enfocamos como funcionarios públicos, como funcionarios de seguridad, cómo se podría prevenir y cómo contribuir y asistir a esa persona que viste en el rol de víctima.

3. ¿Considera usted que el actual contenido de la cátedra de Victimología y Prevención de la Licenciatura en Seguridad Pública es acorde a la realidad que viven las víctimas de delitos?

He tratado de ir actualizando bastante... hemos incluido dentro incluso de la primera unidad que habla de toda la historia, el surgimiento de la criminología, he tratado de aggiornar a hechos más actualizados como estafas electrónicas, la situación de violencia de género, el maltrato en los adolescentes, seguramente quedan cosas por actualizar por eso es que... porque aparte también la forma de delito, la forma de victimizar a una persona también se va actualizando constantemente, no es lo mismo los delitos que eran frecuentes hace veinte años a las modalidades que son más frecuente hoy.....el proceso de actualización creo seguramente ... falta actualizar más y bueno está la cátedra, los alumnos aportan un montón porque muchos llegan a la cátedra con cursos,

con experiencias, con algunos congresos, por algunas instancias en las que han participado y siempre lo colaboran, lo comparten en el espacio de clase y eso muchas veces me ha servido para ir actualizando también la bibliografía de la materia.

Bibliografía

Asamblea General de las Naciones Unidas (10/12/1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Disponible en: <http://www.un.org/spanish/aboutun/hrights.htm>.

Asamblea General de las Naciones Unidas (ONU) (29/11/1985) Resolución N° 40/34, Declaración Sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. Disponible en: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/h_comp49_sp.htm.

Convención sobre la eliminación de todas las formas de Discriminación Racial (CEDR), adoptada mediante resolución de la Asamblea General 2106 (XX) la cual entró en vigor el 23 de marzo de 1976. Disponible en: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/d_icerd_sp.htm

Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1984, entró en vigor el 26 de junio de 1987. Disponible en: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/h_cat39_sp.htm

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAU), adoptada en 1979 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y entró en vigor el 3 de septiembre de 1981. Disponible en: http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/e1cedaw_sp.htm

Convención Internacional sobre la protección de los derechos de todos los trabajadores migratorios y de sus familiares fue adoptada en 1990 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y entró en vigor el 1 de julio de 2003. Disponible en: www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/m_mwctoc_sp.htm

Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad fue adoptada por la Asamblea General el 13 de diciembre de 2006. Disponible en: <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Convención Internacional para la protección de todas las personas contra las desapariciones forzadas fue adoptada por la Asamblea General en diciembre de

2006 y entrará en vigor un mes después de que sea presentada la vigésima ratificación al instrumento. Disponible en: <http://www.ohchr.org/spanish/law/disappearance-convention.htm>

Convención Americana sobre Derechos Humanos, adoptada en noviembre de 1969, entró en vigor el 18 de julio de 1978. Disponible en: <http://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/b-32.html>.

Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) Caso Velásquez Rodríguez Vs. Honduras Sentencia de 29 de julio de 1988. Disponible en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_04_esp.pdf

Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) Caso María Elena Loayza Tamayo Vs Perú Sentencia de 12 de enero de 1995. Disponible en: https://www.corteidh.or.cr/cf/jurisprudencia2/ficha_tecnica.cfm?lang=es&nId_Ficha=311

Estatuto de la Comisión Interamericana. Disponible en: <http://www.cidh.oas.org/Basicos/Basicos9.htm>

Federación Internacional de Derechos Humanos. Los derechos de las víctimas ante la Corte Penal Internacional (CPI) (s/f). Disponible en: https://www.fidh.org/IMG/pdf/4-manuel_victimes_CH-I_ESP5.pdf

Henzlin, M. (2000) El principio de universalidad en el derecho penal internacional, el derecho y la obligación de los Estados de procesar y juzgar con arreglo al principio de universalidad en Helbing y Lichtenhahn, pág. 419 al 422.

Manual de la ONU sobre Justicia para las Víctimas (1999) disponible sólo en inglés. UN Handbook on Justice for Victims, United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention. Disponible en: <http://www.uncjin.org/Standards/9857854.pdf>.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP) fue adoptado el 16 de diciembre de 1966 por la Asamblea General, Resolución 2200 A (XXI) y entró en

vigor el 23 de marzo de 1976, disponible en:
<http://www.ohchr.org/spanish/law/ccpr.htm>

Principios y directrices básicos de las Naciones Unidas sobre el derecho de las víctimas de violaciones manifiestas de las normas internacionales de derechos humanos y de violaciones graves del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones (“Principios de Van Boven/Bassiouni”), adoptado por la Asamblea General. Resolución 60/147 del 16 de diciembre de 2005. Disponible en: <http://www.ohchr.org/spanish/law/reparaciones.htm>

Principios para la protección y la promoción de los derechos humanos mediante la lucha contra la impunidad de las Naciones Unidas (Los “Principios de Joinet/Orentlicher”). Disponible en:
http://ap.ohchr.org/documents/sdpage_s.aspx?b=1&se=59&t=9

Contenido

Introducción	4
Marco contextual.....	10
Capítulo I.....	11
Las víctimas de delitos y el nuevo paradigma	11
1. El rol de la víctima en el proceso penal según la jurisprudencia de la Corte Interamericana.....	12
1.2. La evolución de los derechos de las víctimas bajo el Derecho Internacional	15
1.2.1. Instrumentos internacionales.....	15
1.2.1.1. La Declaración de las Naciones Unidas sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las víctimas de Delitos y del Abuso de Poder	16
1.2.1.2. Los “Principios de Van Boven/Bassiouni”	17
1.2.1.3. Los “Principios de Joinet/Orentlicher”.....	18
1.3. Derechos de las víctimas.....	18
1.3.1. Derecho a un recurso efectivo.....	18
1.3.2. El derecho a ser tratado con respeto y dignidad.....	19
1.3.3. El derecho a la protección y a la asistencia.....	19
1.3.4. Derecho a la reparación.....	20
1.4. La Jurisdicción Universal	21
1.4.1. El Sistema Universal: los órganos de supervisión de tratados de las Naciones Unidas.....	21
1.4.2. Los sistemas regionales.....	22
1.4.2.1. El sistema interamericano	23
Marco conceptual.....	25
Capítulo II.....	26
La victimología y el nuevo paradigma.....	26
Su evolución e intervención en la justicia.....	26
Marco normativo	26
2. Algunos aspectos de la victimología	27
2.1. Victimología.....	28
2.1.1. Pasado de la victimología	28
2.2. Evolución reciente en victimología	31

2.2.1.	De micro victimología a macro victimología.....	31
2.2.2.	De victimología teórica a victimología aplicada.....	31
2.3.	Victimología hoy	32
2.3.1.	Consolidación.....	33
2.3.2.	La recopilación de datos y formulación de teoría	34
2.3.2.1.	Modelos teóricos	36
2.4.	El futuro de la victimología	38
2.4.1.	Hacia un enfoque realista	38
2.5.	Ley N° 27.372/2017, Derechos y garantías de las personas víctimas de delitos	40
2.5.1.	¿A qué se considera víctima.....	40
2.5.2.	Objetivos	41
2.5.3.	Derechos de las víctimas	44
2.5.4.	Participación de las víctimas durante la etapa de ejecución de la pena	46
2.5.4.1.	Las etapas del proceso y la participación de la víctima	47
Capítulo III.....		48
El abordaje a las víctimas de delitos en la formación		48
y la capacitación de la carrera policial		48
3.	Concepto de formación según el pensamiento de Gadamer	49
3.1.	Concepto de capacitación.....	50
3.2.	Tecnicatura en Seguridad Pública: asignaturas que contemplan contenidos sobre atención a las víctimas de delitos	51
3.2.1.	Derecho Constitucional y administrativo – primer año	52
3.2.2.	Cátedra de Derechos Humanos - primer año	52
3.2.3.	Cátedra de Procesos Psicológicos - primer año	53
3.2.4.	Cátedra de Derecho de Familia y Minoridad - segundo año.....	54
3.2.5.	Cátedra de Derecho Penal II - segundo año	55
3.2.6.	Legislación Especial en Seguridad Pública – segundo año	55
3.3.	Licenciatura en Seguridad Pública: asignaturas que contemplan contenidos sobre atención a las víctimas de delitos	56
3.3.1.	Legislación Penal Especial – tercer año.....	57
3.3.2.	Problemática Criminológica y Sociológica – tercer año.....	57
3.3.3.	Psicología Social – tercer año	58
3.3.4.	Victimología y Prevención – tercer año.....	59
3.3.5.	Organización y Participación Comunitaria – cuarto año	60
3.4.	Diplomatura en Perspectiva de Género en Seguridad y Justicia.	61
3.5.	Cursos abiertos para personal del Estado provincial – Mendoza 2020	62
Capítulo IV.....		65

Trabajo de campo	65
4. La importancia de la formación y la capacitación en la carrera policial para el abordaje a las víctimas de delitos. Análisis de la atención a las víctimas de delitos en la Jurisdicción Distrital III Zona Este del departamento San Martín de Mendoza, en el período 2014-2019.....	66
4.1. Entrada en contexto.....	66
4.2. Desarrollo metodológico.....	67
4.2.1. Fuentes secundarias.....	67
4.2.1.1. Derecho Constitucional y administrativo – primer año	67
4.2.1.2. Cátedra de Derechos Humanos - primer año	67
4.2.1.3. Cátedra de Procesos Psicológicos - primer año	68
4.2.1.4. Cátedra de Derecho de Familia y Minoridad - segundo año.....	68
4.2.1.5. Cátedra de Derecho Penal II - segundo año	68
4.2.1.6. Legislación Especial en Seguridad Pública – segundo año	69
4.2.1.7. Legislación Penal Especial – tercer año.....	69
4.2.1.8. Problemática Criminológica y Sociológica – tercer año.....	69
4.2.1.9. Psicología Social – tercer año	70
4.2.1.10. Victimología y Prevención – tercer año.....	70
4.2.1.11. Organización y Participación Comunitaria – cuarto año	71
4.2.1.12. Análisis de los planes de estudio.....	71
4.2.2. Fuentes Primarias	72
4.2.2.1. Técnicas de conversación: encuesta.....	73
4.2.2.1.1. Género de los encuestados y las encuestadas.....	73
4.2.2.1.2. Edad de los encuestados y las encuestadas	74
4.2.2.1.3. Jerarquía de los encuestados y las encuestadas.....	75
4.2.2.1.4. Antigüedad de los encuestados y encuestadas	76
4.2.2.1.5. Limitación en su función al abordar un caso de atención a víctimas de delitos	76
4.2.2.1.6. Capacitación específica sobre atención a víctimas de delitos.....	77
4.2.2.1.7. Sobre protocolo de actuación para la atención de víctimas de delitos....	78
4.2.2.1.8. Capacitación para abordar a víctimas de delitos	79
4.2.2.1.9 Conocimiento de la Ley N° 27.372/2017, derechos y garantías de las personas víctimas de delitos.....	80
4.2.2.1.10. Análisis de las encuestas	81
4.2.2.2. Técnicas de conversación: entrevistas	82
4.2.2.2.1. Entrevista a Auxiliar Mayor Paola Zago, integrante del Centro de Atención a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.) – Zona este dependiente del Ministerio de Seguridad de la provincia de Mendoza.	83

4.2.2.2.2. Entrevista al Dr. Oscar Sívori, Fiscal Jefe de la Unidad Fiscal San Martín, Ministerio Público Fiscal Mendoza, departamento de San Martín.	83
4.2.2.2.3 Entrevista a la Lic. Laura Gabriela Del Río, profesora de la cátedra de Victimología y Prevención de Zona Este.....	84
4.2.2.2.4. Análisis de las entrevistas	84
4.2.3. Análisis e interpretación de los resultados	86
Conclusiones	87
Anexos	91
Anexo I.....	92
Modelo de encuesta a personal policial que se desempeña en la Comisaría 12°	92
Anexo II	94
Guía de entrevista a integrante del Centro de Atención a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.) dependiente del Ministerio de Seguridad de la provincia de Mendoza	94
Entrevista a Auxiliar Mayor Paola Zago, integrante del Centro de Atención a Víctimas de Delitos (C.A.V.D.) dependiente del Ministerio de Seguridad de la provincia de Mendoza.....	95
Guía de entrevista a funcionario del Poder Judicial.....	96
Entrevista al Dr. Oscar Sívori, Fiscal Jefe de la Unidad Fiscal San Martín, Ministerio Público Fiscal Mendoza, departamento de San Martín.	98
Guía de entrevista a docente de la cátedra de Victimología y Prevención de Zona Este.....	100
Entrevista a profesora de la cátedra de Victimología y Prevención de Zona Este, Lic. Laura Gabriela Del Río.....	101
Bibliografía	104
Índice.....	108
Índice de cuadros.....	111
Índice de mapas.....	112
Índice de figuras.....	112
Índice de tablas y gráficos.....	112

Índice de cuadros

Cuadro1	Cronograma original de los cursos abiertos al personal del Estado provincial	63
---------	--	----

Índice de mapas

Mapa 1	División política del departamento de San Martín	66
--------	--	----

Índice de figuras

Figura 1	Asignaturas de la carrera de licenciatura que tienen relación con el tema asistencia a víctimas de delitos	72
----------	--	----

Índice de tablas y gráficos

Tabla 1	Género de los encuestados y las encuestadas	74
Gráfico 1	Género de los encuestados y las encuestadas	74
Tabla 2	Edad de los encuestados y las encuestadas	74
Gráfico 2	Edad de los encuestados y las encuestadas	75
Tabla 3	Jerarquía de los encuestados y las encuestadas	75
Gráfico 3	Jerarquía de los encuestados y las encuestadas	75
Tabla 4	Antigüedad de los encuestados y las encuestadas	76
Gráfico 4	Antigüedad de los encuestados y las encuestadas	76
Tabla 5	Limitación en su función al abordar un caso de atención a víctimas de delitos	77
Gráfico 5	Limitación en su función al abordar un caso de atención a víctimas de delitos	77
Tabla 6	Capacitación específica sobre atención a víctimas de delitos	78
Gráfico 6	Capacitación específica sobre atención a víctimas de delitos	78
Tabla 7	Sobre protocolo de actuación para la atención de víctimas de delitos	78
Gráfico 7	Sobre protocolo de actuación para la atención de víctimas de delitos	79
Tabla 8	Capacitación para abordar a víctimas de delitos	79
Gráfico 8	Capacitación para abordar a víctimas de delitos	80
Tabla 9	Conocimientos de la Ley N° 27.372/2017	80
Gráfico 9	Conocimientos de la Ley N° 27.372/2017	81