



D.4.3.

## LECCIONES APRENDIDAS EN EUROPA: EL PAPEL DE LA POLICÍA LOCAL PARA ABORDAR EL RACISMO LA XENOFOBIA Y EL DISCURSO DE ODIO



Comunidades Locales de Aprendizaje  
contra el Racismo, la Xenofobia y los discursos de odio.

Documento elaborado por:

Dinamia S. Coop.

Septiembre 2020

Autores:

Cristina Fernández

Marina López

Emad Kadyear

**dinamia**



This project was funded by  
the European Union's  
Rights, Equality and  
Citizenship Programme  
(2014-2020)

# INDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
ESTUDIOS DE CASO .....	4
Departamento de Policía de Amberes (Bélgica) .....	5
La Policía de Bedfordshire (Reino Unido) .....	8
Programa de agentes de los cuerpos policiales para combatir los delitos de odio (Polonia) .	10
Unidad de Gestión de la Diversidad, Policía Municipal de Madrid (España).....	12
Programa de Gestión de la Diversidad de la Policía Local de Fuenlabrada (España).....	15
La Policía de West Yorkshire (Reino Unido) .....	18
Servicio de Policía Metropolitana de Londres, (Reino Unido).....	20
La Carta de Rotterdam (Los Países Bajos) .....	22
Policía sueca (Suecia) .....	25
Garda Síochána (Irlanda) .....	27
ALGUNOS RECURSOS ÚTILES PARA LA FORMACIÓN DE LA POLICÍA LOCAL .....	28
Formación en Delitos de Odio para cuerpos policiales y autoridades de la justicia penal: 10 Principios rectores clave.....	29
Formación policial basada en los derechos fundamentales: manual para instructores policiales.....	32
Formación contra los delitos de odio para las fuerzas del orden (TAHCLE).....	33
El Programa HELP (Consejo de Europa).....	33
Ciudades interculturales: Manual sobre Policía Comunitaria .....	36

# INTRODUCCIÓN

El objetivo de este informe es identificar, describir e incorporar lecciones aprendidas y buenas prácticas de ciudades europeas y su policía local en el campo de la prevención, identificación y lucha contra los incidentes racistas y xenófobos, especialmente los delitos y los discursos de odio. En particular, para obtener valor de las experiencias probadas, incorporando los elementos más exitosos y teniendo en cuenta aquellos que implican dificultades o limitaciones.

El informe se centra en experiencias de las policías locales, programas y actividades de formación, sistemas de seguimiento y servicios de apoyo a las víctimas de delitos o incidentes de odio.

La preparación de los agentes de policía para trabajar en una sociedad multicultural se ha convertido en una de las principales preocupaciones de los departamentos de policía, los gobiernos locales y la comunidad en general. Todos los estudios e informes revisados coinciden en la necesidad de reforzar la formación de la policía, así como la de los profesionales del derecho, en materia de racismo, xenofobia, discursos de odio y apoyo a las víctimas.

El documento del Consejo de Europa “Ciudades interculturales: Manual de vigilancia comunitaria”<sup>1</sup> de David Martín Abánades, destacó que “la formación debe ser amplia en relación con los principios y la legislación de derechos humanos, abarcando tanto los estándares internacionales como los nacionales. Es importante que los agentes reciban formación sobre los indicadores que diferencian los incidentes simples de los delitos de odio o intolerancia. En ocasiones, los delitos de odio pasan desapercibidos o se camuflan en hechos que nada tienen que ver con la intolerancia. La identificación de indicadores permitirá recoger evidencias e indicadores para esclarecer los hechos ocurridos y su motivación, y condenar a los infractores. La formación también tendrá un impacto positivo en el tratamiento de las víctimas. Cuanto más formación especializada reciban los agentes, mayor será su capacidad para comprender la situación de las víctimas y las circunstancias que los rodean, lo que les permitirá brindar una atención de mejor calidad a las víctimas”.

En la actualidad, muchos países de la Unión Europea carecen de guías y orientaciones que apoyen a los agentes de policía para que puedan detectar, de forma sistemática, la motivación discriminatoria, como destacó la Agencia de Derechos Fundamentales en el Informe “Práctica de recopilación de datos y registro de delitos de odio en la UE” (2018). Además, los sistemas de seguimiento y monitoreo para apoyar a las víctimas de delitos de odio, después de que ocurran los incidentes, son prácticamente inexistentes en los procedimientos policiales.

En este contexto es muy importante detectar y compartir prácticas y experiencias policiales reales y habituales que mejoren la atención a las víctimas de delitos de odio.

---

<sup>1</sup> Editado por el Consejo de Europa en 2019. <https://rm.coe.int/intercultural-cities-manual-on-community-policing/16809390a5>

## **ESTUDIOS DE CASO**

## ESTUDIO DE CASO Nº 1

### Departamento de Policía de Amberes (Bélgica)

*Formación de los agentes que están en primera línea usando una Lista de Verificación de Delitos de Odio, cuando reportan un delito de odio a nivel local<sup>2</sup>*

El curso de formación consiste en sesiones de dos horas. La primera sesión cubre los siguientes temas:

- El servicio y la política de diversidad del departamento; Las bases legales de la práctica;
- La formación y su importancia en el contexto nacional y comunitario.
- La importancia de registrar de manera destacada el impacto que el delito de odio tiene sobre las víctimas y la sociedad;
- El papel del agente patrullero;
- Herramientas desarrolladas para denunciar delitos de odio. Los agentes que asisten reciben una copia de la lista de verificación en papel, así como información sobre cómo acceder a ella digitalmente, en la red policial cerrada y en su intranet;
- El uso de estas herramientas. El conferenciante habla sobre un documento de una página que describe las herramientas;
- Ejemplos de casos e incidentes que han aparecido en los medios;
- Consejos y trucos sobre cómo investigar y registrar los testimonios de víctimas y sospechosos;
- Preguntas sobre lo anterior.

La segunda sesión presenta un escenario en el que los participantes pueden aplicar las habilidades y los conocimientos adquiridos durante la primera hora:

- Se presenta un delito "normal", pero que tiene un motivo de prejuicio subyacente.
- Los agentes de policía deben identificar esto y luego informarlo utilizando la lista de verificación.

Hasta el momento se han organizado 36 sesiones a las que han asistido aproximadamente 1.300 agentes de policía de primera línea.

Esta práctica ha sido implementada:

- Integrando las sesiones en cursos de formación ya existentes, en lugar de creando nuevos;
- Creando un pool de formadores y planificando quien impartirá las sesiones (a lo largo de todo el año);

---

<sup>2</sup> Estudio de Caso seleccionado como Buena práctica por la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA)

- Actualizando la Listas de Verificación existente (manuales y ordenes policiales) sobre delitos de odio y comunicando estas actualizaciones. Se usan casos prácticos que terminaron con un veredicto judicial.
- Haciendo que las bases legales de la prácticas estén disponibles y sean públicas
- Haciendo que la Lista de Verificación este disponibles en las plataformas digitales e integrándola en el software y hardware que se usa en el departamento – por ejemplo en las tablets, intranet, etc...
- Adquiriendo materiales de acompañamiento adecuados (por ejemplo videos de 1 o 2 minutos)
- Buscando espacios adecuadamente equipados (video/audio)
- Produciendo presentaciones en PowerPoint que destaquen los objetivos y probando las presentaciones
- Manteniendo sesiones de feedback con los grupos de interés

Ya se ha producido un feedback por parte de los agentes patrulleros acerca de esta actividad. Algunos de sus comentarios fueron los siguientes:

Initial feedback has been given by patrol officers about the practice. Some of their comments included:

- Las sesiones de formación no son demasiado largas;
- El contenido es relevante;
- Es muy útil en este campo;
- La formación era comprensible y adecuada para los agentes
- Sirvió para abrir una discusión amplia sobre el racismo y la discriminación
- Aportó información sobre la política de diversidad del propio departamento y los proyectos relacionados con ella.

Esta práctica ha ayudado a mejorar que se reporten los delitos de odio, de numerosas formas:

- Aumentando la sensibilización sobre los delitos de odio, dentro del departamento de policía
- La atención positiva de los medios reducirá el número de delitos no denunciados;
- Se ha generado la impresión entre el público de que de que cualquier pregunta que se plantee o denuncia a la policía sobre delitos motivados por prejuicios, se tratará de forma profesional.
- It has created an impression among the public that any questions posed or reports given to the police on hate crime will be professionally handled;
- Los delitos no motivados por odio (según la legislación belga) ahora se filtran en la etapa de denuncia;
- Los informes policiales ahora contienen todos los elementos obligatorios antes de ser enviados a los tribunales.

### **Factores de éxito**

- Las sesiones de formación cortas son efectivas
- Mantener cualquier nuevo curso de formación dentro de los presupuestos existentes o bien integrar esta formación en cursos ya existentes
- Reducir las explicaciones teóricas que se usan en las sesiones
- Presentar a los agentes situaciones de la vida real
- Poner todos los contenidos en todas las plataformas digitales que se pueda para que estén más accesibles

### **Elementos transferibles a otros Estados Miembro**

- Asegurar que cualquier sesión de formación sea corta (una hora)
- Usar la lista de verificación de delitos de odio

## ESTUDIO DE CASO Nº 2

### La Policía de Bedfordshire (Reino Unido)

*Enlace con las comunidades (Grupo Asesor Independiente de Bedfordshire) y Formación on line*

Los Grupos Asesores Independientes (IAG) se formaron en 2010. Estos brindan un insumo esencial para mejorar la calidad de los servicios policiales en todas las comunidades. Para luchar eficazmente contra el crimen y proteger al público, se necesita un asesoramiento independiente que mejore la rendición de cuentas de la policía, mediante un enfoque transparente. La estructura de enlace consta de dos paneles, el IAG Norte y el IAG Sur. Ambos paneles actúan como enlaces amistosos fundamentales de la policía de Bedfordshire para garantizar que todos los servicios, políticas, procedimientos y prácticas policiales estén libres de cualquier tipo de discriminación directa o indirecta, independientemente de la edad, discapacidad, reasignación de género, raza, religión o creencias, sexo, u orientación sexual.

Los Grupos Asesores Independientes de Bedfordshire (IAG) están formados por diferentes miembros de la comunidad. Internamente, se utiliza personal interno sólido y activo, para permitir que la fuerza laboral se involucre fácilmente en asuntos de ética, igualdad e inclusión. Los grupos de apoyo al personal incluyen:

- Asociación de Policía Cristiana
- Red de sensibilización sobre discapacidad
- Grupo de apoyo BME
- Red LGBT de la policía de Bedfordshire

Las principales actividades de los IAGs son:

- Supervisar, analizar y revisar las políticas y procedimientos de la Policía de Bedfordshire;
- Brindar asesoramiento y apoyar a la policía de Bedfordshire en asuntos operativos y estratégicos;
- Hacer recomendaciones y participar a través de la estructura de la Policía de Bedfordshire para promover la confianza, el respeto y la asociación entre la Policía de Bedfordshire y las comunidades a las que sirve;
- Trabajar de forma estrecha, pero crítica e independiente, con la Policía de Bedfordshire para mejorar la calidad y efectividad del Servicio de Policía y la seguridad y cohesión de la comunidad.

La formación on line de los agentes de policía

Hasta el año 2015, el departamento de policía de Bedfordshire no tenía materiales de capacitación ni ningún tipo de aprendizaje on line para capacitar a su personal sobre discriminación y delitos de odio. El Departamento decidió contratar a una empresa privada (Marshall E-Learning) para desarrollar un programa sobre Discriminación Inconsciente,

interactivo y personalizado dirigido tanto al personal de primera línea como al personal de apoyo.

Los contenidos del curso incluyen:

- Definiendo Igualdad y Diversidad
- ¿Que significan ambos conceptos?
- Barreras a la Igualdad –estereotipos, prejuicios y discriminación
- La Ley de Igualdad de 2010
- Las nueve características protegidas
- Discriminación y los 7 tipos de discriminación
- Promoviendo la Igualdad y la Diversidad en el espacio laboral
- Tu papel y responsabilidad en la promoción de la Igualdad y la Diversidad

Desde que fue lanzado este e-curso se han capacitado 217 miembros del Departamento de Policía (con un 87% de tasa de finalización del curso).

## ESTUDIO DE CASO Nº 3

### Programa de agentes de los cuerpos policiales para combatir los delitos de odio (Polonia)

El programa de agentes de los cuerpos policiales (LEOP) lleva funcionando desde el año 2006, en el Servicio de Policía de Polonia, en cooperación con la Oficina de Instituciones Democráticas y Derechos Humanos de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OIDDH OSCE). El Ministerio del Interior es el coordinador del programa.

El programa utiliza un sistema en cascada: en primer lugar, se eligen formadores de todas las regiones del país para participar en el curso de formación de formadores a nivel nacional. Luego, regresan a sus regiones y capacitan a los agentes de policía a nivel local. El entrenamiento nacional dura cinco días, el entrenamiento local un día. Los participantes locales son agentes de policía que se enfrentan o podrían enfrentarse directamente a delitos de odio en su trabajo diario. El programa de formación es el mismo para todos los grupos de agentes de policía, ya que contiene información básica sobre cada aspecto de la lucha contra los delitos de odio. Además de transmitir conocimientos especializados, la formación también trabaja sobre las actitudes de los participantes y su conciencia del problema. Sin embargo, los formadores ajustan el contenido a las necesidades de los participantes en función del tipo de trabajo de los participantes (prevención, criminal, etc.). Por lo general, cambian la proporción de tiempo dedicado a temas particulares o alteran el tipo de ejercicios.

La formación se lleva a cabo en cooperación con ONGs y representantes de grupos minoritarios que comparten sus conocimientos y experiencias con los participantes, actuando como capacitadores, en partes seleccionadas del curso, o son invitados como participantes.

La formación LEOP es obligatoria y se imparte a las unidades policiales de todo el país. Funciona desde 2009 y continúan realizándose cursos.

- El curso nacional de formación de formadores se llevó a cabo en una de las academias de policía. Se incluyó en un sistema de cursos especializados realizados por los servicios policiales.
- La formación del grupo destinatario se llevó a cabo a nivel local. Se incluyó en el sistema de formación profesional que se realiza para la policía local.
- El Ministerio del Interior monitoreó el programa y luego trabajó para mejorar la efectividad de la capacitación.

## Factores de éxito

- Una buena preparación de los formadores: es importante seleccionar a los formadores adecuados, así como dar suficiente tiempo y oportunidades para que los formadores practiquen;
- Una buena metodología del taller de formación: métodos activos y materiales audiovisuales, ejemplos prácticos de hechos reales (del país o incluso de la región donde trabajan los participantes), trabajo sobre las actitudes de los participantes, pequeños grupos de formación, formación dirigida por un par de formadores;
- Asistencia de personas expertas durante la formación: representantes de ONGs y grupos minoritarios que participen como formadores o invitados: los agentes de policía perciben la posibilidad de reunirse con los representantes de grupos minoritarios, como algo importante e interesante; así se crean contactos y cooperación entre la policía y la sociedad civil a nivel local; Materiales bien preparados para los formadores: manuales, presentaciones y materiales multimedia (por ejemplo, que ilustren los eventos de la región en particular o del país), descripciones de ejercicios y otros métodos activos;
- Materiales para los participantes (por ejemplo, folletos, propuestas de literatura adicional);
- Supervisar la formación desde la institución que coordina el programa: p. ej. observación directa de la formación, análisis de encuestas de evaluación, obtención de información sobre aspectos particulares de la formación que se ha realizado, contacto con los formadores, ayuda en la elaboración de materiales didácticos y en la captación de expertos externos, incluidos los de las unidades de gestión policial. Las unidades de gestión policial son responsables de determinar las direcciones de las acciones tomadas por los agentes de policía. Su actitud hacia los delitos de odio tiene una influencia significativa en la forma de actuar de los agentes de policía cuando se encuentran con delitos de odio.

## ESTUDIO DE CASO Nº 4

### Unidad de Gestión de la Diversidad, Policía Municipal de Madrid (España)

**La Unidad de Gestión de la Diversidad de la Policía Municipal de Madrid** fue creada en el año 2016. Su objetivo principal es promover la convivencia y la gestión positiva de la diversidad en la sociedad actual, así como perseguir (dentro de su ámbito de responsabilidad) los delitos de odio contra los colectivos que históricamente han visto vulnerados sus derechos.

Los objetivos de la Unidad son:

- Identificar y hacer visibles los delitos de odio.
- Facilitar la denuncia de estos hechos a las víctimas y colectivos más vulnerables.
- Formación y sensibilización a colectivos, técnicos de entidades sociales y agentes de policía, con el fin de identificar posibles signos agravantes de racismo, xenofobia y otras formas de intolerancia, para que puedan ser investigados como tales delitos y no esconderse detrás de otros tipos delictivo.
- Realizar la investigación de incidentes discriminatorios; contactando con la víctima posteriormente para realizar el seguimiento, verificando si ha vuelto a sufrir los mismos incidentes y al mismo tiempo evaluando el nivel de satisfacción del trabajo realizado por los agentes.
- Mantener el contacto, creando redes de trabajo con las asociaciones que trabajan con personas que pueden ver vulnerados sus derechos fundamentales.
- Impulsar y diseñar convenios de colaboración con asociaciones y entidades sociales, que trabajan en defensa de los Derechos Humanos, para prevenir el racismo, la xenofobia, la LGTBIfobia y otras formas de intolerancia y / o discriminación.

Las principales actividades desarrolladas por la Unidad son:

- ✓ Recepción de denuncias y realización de todo tipo de diligencias de investigación de hechos penales o infracciones administrativas, actuando como Oficina de Denuncias.
- ✓ Promover y participar en procesos de mediación policial, tanto en ámbito escolar como vecinal.
- ✓ Mantener reuniones de sensibilización y empoderamiento con las asociaciones,
- ✓ Registro e investigación de los delitos de odio y otros actos de intolerancia, especialmente el discurso de odio en línea, las amenazas físicas menos graves, amenazas, etc..
- ✓ Realizar un informe estadístico de los hechos ocurridos en Madrid relacionados con este tema, incluso si la persona no ha denunciado o informado a la policía;
- ✓ Dar apoyo a la víctima, no solo durante el proceso de investigación, sino también posteriormente dando seguimiento al hecho, para saber si ha sido superado o si se ha repetido;

El Centro Integral de Formación de Emergencias y Seguridad (CIFSE), de la Policía Municipal de Madrid desarrolla cursos de formación sobre: Derechos Humanos; Gestión de la diversidad y delitos de odio; Detección y prevención del racismo, la xenofobia y la intolerancia en los centros educativos; Mediación en sociedades diversas; atención a víctimas vulnerables; etc.

Algunos cursos son obligatorios para los nuevos agentes y otra parte son opcionales, integrados en cursos de especialización. El número de horas / cada formación depende del tipo de curso

- Formación en procesos selectivos y de promoción (10 horas de formación sobre delitos de odio y gestión de la diversidad);
- Curso de especialización en gestión de la diversidad y delitos de odio (24 - 60 horas lectivas);
- Curso actualizado de conocimientos de redes sociales (3 horas);
- Jornadas de formación sobre delitos de odio (6 horas).

Los principales contenidos de los cursos versan sobre: Derechos Humanos; Los delitos de odio en el derecho penal; las infracciones administrativas en relación con los procesos de discriminación; las víctimas de los delitos de odio (diferentes colectivos: LGBT; población gitana, personas sin hogar, inmigrantes...); gestión religiosa, exclusión social, grupos de violentos urbanos, redes sociales.... A veces, las víctimas de delitos de odio participan en los cursos, dando testimonio y contando sus historias de vida.

El Seguimiento de las víctimas es organizado por la Unidad de Gestión de la Diversidad, dependiendo del tipo y gravedad del incidente. Suele realizarse mediante llamadas telefónicas, preguntando por su situación y resolviendo posibles dudas. La víctima puede ser derivada a otras unidades municipales o auxiliares, según sus necesidades, así como a entidades sociales y otros servicios con las que se han suscrito convenios de colaboración.

La Unidad de Gestión de la Diversidad se coordina con más de 100 ONGs y asociaciones con el fin de colaborar y debatir estrategias contra el racismo, la xenofobia y la intolerancia o la discriminación. En el marco de este mecanismo de colaboración se han constituido cinco Mesas Técnicas, que trabajan en las siguientes áreas:

1. Racismo y Xenofobia
2. LGTBI
3. Religiones
4. Discapacidad
5. Exclusión Social

Cada Mesa Técnica se reúne como mínimo dos veces al año. El objetivo principal es establecer una buena coordinación entre la Policía Local y la sociedad civil.

En 2018, la Unidad de Gestión de la Diversidad elaboró un 'Manual de gestión policial de la diversidad religiosa', con la colaboración de diferentes colectivos religiosos. El documento consiste en un marco conceptual sobre la diversidad religiosa existente en Madrid y también reflexiona sobre la normativa que deben hacer cumplir los poderes públicos. El texto también incluye diversas indicaciones sobre cómo deben comportarse los agentes de policía en

situaciones concretas en las que se necesitan sus servicios, como en los lugares de culto, el uso de carreteras y espacios públicos o comedores escolares. Se puede descargar desde:

[https://www.esmadrid.com/sites/default/files/manual\\_para\\_la\\_gestion\\_policial\\_de\\_la\\_libertad\\_religiosa.pdf](https://www.esmadrid.com/sites/default/files/manual_para_la_gestion_policial_de_la_libertad_religiosa.pdf)

[https://www.esmadrid.com/sites/default/files/manual\\_para\\_la\\_gestion\\_policial\\_de\\_la\\_libertad\\_religiosa.pdf](https://www.esmadrid.com/sites/default/files/manual_para_la_gestion_policial_de_la_libertad_religiosa.pdf)

Además la Unidad de Gestión de la Diversidad colaboró en otro Proyecto Europeo denominado PROXIMITY, participando en la redacción de un ToolKit contra el racismo, la xenofobia y otras formas de intolerancia dirigido a municipios, especialmente a la Policía de proximidad. Siendo una herramienta práctica para prevenir, detectar y combatir este tipo de situaciones discriminatorias o intolerantes, sirviendo a los agentes de policía como guía y ayuda de actuación contra estos fenómenos.

[http://www.inclusion.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/toolkit\\_es.pdf](http://www.inclusion.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/toolkit_es.pdf)

Así mismo también participaron en el Proyecto Europeo denominado “Local Voices” promovido por la European Forum for Urban Security (EFUS), cuyo objetivo principal era movilizar a las autoridades locales y a la sociedad civil en contra de las formas de propaganda de extremismo, para desarrollar campañas de contranarrativas online. Para ello se realizaron dos campañas en redes sociales denominadas “¿y qué? Tengo derechos” y “Tacha el Odio”.

<https://diario.madrid.es/blog/notas-de-prensa/la-unidad-de-gestion-de-la-diversidad-de-policia-municipal-lanza-una-campana-contra-los-delitos-de-odio/>

<https://diario.madrid.es/blog/notas-de-prensa/barbero-y-valiente-presentan-tacha-el-odio-la-nueva-campana-de-policia-municipal/>

## ESTUDIO DE CASO Nº 5

### Programa de Gestión de la Diversidad de la Policía Local de Fuenlabrada (España)

El programa fue lanzado en 2008. Sus principales objetivos son:

- Sensibilizar a la Comunidad local para prevenir la discriminación y el discurso de odio, desarrollando una conciencia social contra este tipo de comportamientos y promover un rechazo e intolerancia social hacia los mismos.
- Promover que se denuncien los delitos de odio, dando garantías y apoyo a las víctimas, así como contribuir, en colaboración con otros actores sociales e institucionales, a una persecución efectiva de estos delitos y de otras infracciones discriminatorias.
- Promover una amplia política de coalición, en colaboración con los organismos locales que se ocupan de la defensa de los derechos humanos y la protección de las víctimas del odio y fortalecer la coordinación de las diferentes áreas y servicios municipales y la cooperación con los servicios extra-municipales competentes en estos temas;
- Eliminar el discurso de odio de los muros y fachadas de Fuenlabrada y controlar y perseguir su difusión a través de Internet;
- Dar formación a los profesionales de los servicios municipales en la lucha contra la discriminación y los delitos de odio y en la atención a las víctimas;
- Mantener equipos policiales especializados al servicio de una sociedad diversa y mejorar los procedimientos de actuación policial para enfrentar los delitos de odio y otras conductas discriminatorias, así como la coordinación de los mismos con el Servicio Municipal de Atención a Víctimas;
- Garantizar el funcionamiento de un servicio interdisciplinario especializado para la atención legal y psicosocial de las víctimas de delitos de odio y otras conductas discriminatorias;
- Mantener y fortalecer el Programa Municipal de Diversidad Cultural, y reforzar la coordinación con instancias de participación ciudadana que favorezcan el encuentro de los servicios municipales con la sociedad civil, como por ejemplo la Mesa de la Convivencia y la Comisión de Seguridad Ciudadana para la Sociedad Diversa.

Las principales actividades son:

- Plan de Acción contra los delitos de Odio, en el que se incluyen todos los delitos cometidos por incidentes racistas y xenófobos;
- Desarrollo de protocolos de actuación en la identificación de incidentes racistas;
- Sensibilización en grupos minoritarios y colaboración con comunidades (ej. la comunidad islámica de Fuenlabrada que fue la que organizó las manifestaciones contra los atentados en Barcelona);

El Servicio Municipal de Asistencia a la Víctima (SAV) trabaja estrechamente con la Policía Local de Fuenlabrada, ofreciendo apoyo a las víctimas de los diferentes delitos, especialmente

aquellos relacionados con la violencia de género, el racismo, la xenofobia y los incidentes de odio.

Asistencia Legal:

- Información y consejo sobre los derechos de la víctima
- Asesoramiento sobre los procedimientos legales
- Monitorización de las acciones emprendidas
- Información sobre activación de medidas de protección
- Coordinación con otros recursos públicos y/u órganos judiciales

En el campo del apoyo psicológico:

- Apoyo de emergencia
- Tratamiento dirigido a superar el trauma y reducir las secuelas
- Coordinación con otros recursos disponibles

En términos de apoyo social:

- Atención a necesidades urgentes y reducción del riesgo
- Información sobre recursos y beneficios
- Coordinación y derivación a recursos especializados
- Asesoramiento sobre ayudas y compensaciones

En materia de mediación

- Mediación extra-judicial en conflictos

El SAV en coordinación con la policía local ofrece un seguimiento de las víctimas para evitar la revictimización y dar apoyo a la reinserción en la vida cotidiana.

La Policía Local de Fuenlabrada está considerada como precursora y modelo en el ámbito de la lucha contra el racismo y la xenofobia para otras policías locales españolas. La policía de Fuenlabrada ha acumulado más de 10 años de experiencia en abordar y prevenir actitudes y comportamientos discriminatorios, también al interior de la propia policía. Uno de los principales programas llevados a cabo se refiere a la erradicación de las prácticas de elaboración de perfiles étnicos y las identificaciones policiales discriminatorias. La elaboración de perfiles étnicos “se produce cuando la policía presta una atención desproporcionada a las personas en función de su origen racial, étnico, religioso o nacional real o percibido, en oposición a motivos objetivos y razonables de sospecha”. Aparte de las preocupaciones de derechos humanos planteadas por los perfiles étnicos, la policía de Fuenlabrada inició su programa partiendo del supuesto de que si la policía elimina todos los perfiles étnicos inútiles, gana en eficiencia. La eficacia de la gestión policial también se ha incrementado al reducir el número de identificaciones en un 50%.

En octubre de 2018, la Policía de Fuenlabrada acogió una visita de estudio sobre policía comunitaria, en la que participaron alrededor de 30 policías locales procedentes de ciudades de toda Europa.



## ESTUDIO DE CASO Nº 6

### La Policía de West Yorkshire (Reino Unido)

*Denuncias, seguimiento a víctimas de delitos de odio y estrecha colaboración con la sociedad civil*

La policía de West Yorkshire trabaja con diferentes socios y entidades para sensibilizar y concienciar sobre los delitos de odio, aumentar la denuncia y apoyar a las víctimas. Estos incluyen al Comisionado de Policía y Crimen de West Yorkshire, que trabaja regularmente con las autoridades locales de West Yorkshire, y otros servicios de denuncia como Stop Hate UK, Community Safety Trust, TellMama y Bradford Hate Crime Alliance.

Se utilizan varias y diferentes formas para denunciar los delitos o incidentes de odio.

Un delito o incidente de odio puede ser denunciado a través de:

- Teléfono (los números dependen de si es una emergencia (999) o no (101))
- Formulario de denuncia on line a través de Internet; también puede usarse el LiveChat
- Yendo en persona o llamado a una comisaría de policía
- Si la víctima o persona que denuncia prefiere no hablar con un agente de policía, puede denunciar a través de organizaciones sociales
  - Contactando con la Bradford Hate Crime Alliance
  - Contactando con Stop Hate UK - (tienen una app gratuita de denuncia)
  - Contactando con Tell MAMA para delitos o incidentes islamófobos
  - Contactando con Community Security Trust (CST) para delito o incidentes antisemíticos
  - Haciendo uso de uno de los Centros de Denuncia de Incidentes de Odio, que son centros independientes, gestionados y apoyados por organizaciones sociales y por las autoridades locales de West Yorkshire

Si la persona piensa que ha sido víctima de un comportamiento inapropiado por parte de un oficial de policía o un miembro del personal de policía, también puede poner una denuncia sobre el hecho.

Los Centros de Denuncia de Incidentes de Odio son lugares donde las víctimas de un incidente de odio pueden optar por denunciar el hecho y tener control sobre la naturaleza del informe, el tipo de investigación y el apoyo que necesitan. Los Centros de Denuncia de Incidentes de Odio (HIRC) ofrecen, a cualquier persona que haya experimentado o presenciado un delito / incidente de odio, la oportunidad de denunciarlo en un Centro independientes, si prefiere no hacerlo directamente ante la policía. La mayoría de los centros son gestionados y actualizados por las cinco autoridades locales de distrito de West Yorkshire. Alternativamente, se encuentran disponibles servicios independientes de información, como Stop Hate UK, True Vision y Bradford Hate Crime Alliance.

La policía de West Yorkshire trabaja en estrecha colaboración con organizaciones públicas y civiles a través de unas estructuras denominadas **Paneles de Escrutinio de Delitos de Odio**. Los miembros de las comunidades y los agentes de policía local se reúnen cada seis semanas para analizar cómo ha respondido la policía ante los incidentes o delitos de odio. El Panel selecciona una muestra de los informes elaborados sobre el tema y analiza cómo se han manejado los casos. También emite una serie de recomendación, sobre las que se actúa según corresponda.

## ESTUDIO DE CASO Nº 7

### Servicio de Policía Metropolitana de Londres, (Reino Unido)

*Análisis y monitoreo de quejas y acusaciones sobre conductas racistas de los agentes o equipos de la Policía Metropolitana*

[https://www.policeconduct.gov.uk/sites/default/files/Documents/research-learning/Report\\_on\\_Metropolitan\\_police\\_Service.pdf](https://www.policeconduct.gov.uk/sites/default/files/Documents/research-learning/Report_on_Metropolitan_police_Service.pdf)

Las acusaciones de racismo y discriminación contra los agentes o el personal de la Policía Metropolitana de Londres (PML) se clasifican en diferentes categorías. A veces son acusaciones en referencia a acciones o comportamientos racistas descarados, como insultos racistas o uso de lenguaje racista, generalmente respaldados o acompañados de otros comportamientos abiertamente negativos, como intimidación, acoso, ausencia de prestación de servicios profesionales. Sin embargo, las acciones denunciadas también pueden referirse a formas de racismo encubierto, en el que personas de diferentes antecedentes raciales, étnicos o nacionales son de hecho tratadas de manera discriminatoria, injusta o deficiente. En algunos casos, esto es intencional. En otros, no es intencional, siendo el resultado de estereotipos raciales negativos subconscientes que influyen en el comportamiento o las actitudes de los agentes.

La Policía Metropolitana de Londres desarrolló una investigación para analizar estas acusaciones y determinar la calidad y respuesta que están dando a las denuncias de racismo y discriminación contra sus agentes o personal, y para averiguar qué más se necesita hacer para mejorar la confianza pública en este área crucial.

En el análisis se encontraron varios ejemplos de buenas prácticas, pero no representaban la experiencia de la mayoría de los denunciantes cuyos casos fueron revisados, y tendían a ser casos en los que la denuncia o denunciante tenía un perfil público o el apoyo de una organización. Con demasiada frecuencia, el manejo de las quejas que alegan racismo, por parte de la PML, no fue lo suficientemente sólido, justo o centrado en el cliente. Más aún, cuando los denunciantes habían sido acusados de un delito, incluidos asuntos menores como notificaciones de sanciones, la investigación de las denuncias se retrasó de forma inapropiada.

La mala comunicación con los denunciantes y la renuencia a resolver localmente las quejas de manera efectiva cuando es lo apropiado, han sido un tema constante, no solo en el enfoque de la PML para las quejas racistas sino también en la gestión de quejas en general.

Las principales recomendaciones realizadas por el estudio fueron:

1. Mejorar el sistema de denuncias para que sea más eficaz y aumente la confianza de las comunidades, en particular la confianza de los jóvenes que tienen más probabilidades de ser detenidos y son menos propensos a presentar una denuncia formal.

2. Impartir capacitación y dar orientación a todos aquellos que atienden quejas de la ciudadanía. Especialmente importantes son las habilidades y el conocimiento necesarios para reconocer y tratar las acusaciones de racismo tanto el directo como el encubierto.
3. Desarrollar un programa de muestreo por inmersión y control de calidad de las quejas sobre racismo, utilizando algunos expertos externos
4. Utilizar las quejas para efectuar cambios en las políticas y prácticas policiales:
  - Identificar los problemas sistémicos que surjan del análisis de las quejas;
  - Proporcionar mecanismos para incorporar esto en la capacitación, la supervisión, la revisión del desempeño y el desarrollo de políticas a nivel de la PML y del distrito.

La Comisión Independiente de Denuncias contra la Policía ha desarrollado una ***Guía para la gestión de las denuncias de discriminación policial***. Las pautas establecen los estándares que los denunciantes, las familias y otras partes interesadas deben esperar cuando se hacen acusaciones de discriminación contra la policía. También son los estándares que se exigen a las fuerzas policiales cuando la Comisión tome decisiones sobre apelaciones y son los que se aplicarán cuando se lleven a cabo las investigaciones sobre denuncias de discriminación.

## ESTUDIO DE CASO Nº 8

### La Carta de Rotterdam (Los Países Bajos)

*Policía de Rotterdam-Rijnmond, Ayuntamiento de Rotterdam y RADAR.*

<http://www.legislationline.org/documents/id/8562>

La Carta de Rotterdam se publicó en 1996, como una iniciativa que surgió de la colaboración entre la Policía de Rotterdam-Rijnmond, el Ayuntamiento de Rotterdam y RADAR, la organización contra la discriminación de Rotterdam. Esta coordinación de tres ámbitos refleja la opinión de que los cambios necesarios en la policía local no pueden ser logrados por la policía sola. Si bien la policía tiene la responsabilidad principal de ocuparse de estos asuntos en todos los países, su éxito depende de que exista una cooperación con las autoridades civiles y las organizaciones no gubernamentales (ONG) que se ocupan de las cuestiones étnicas.

La Carta en sí es un documento que identifica los tipos de acciones que deben emprenderse si queremos que la existencia de una "policía para una sociedad multiétnica" se convierta en una realidad en toda Europa. Abarca temas como la formación en cuestiones étnicas, la contratación y retención de agentes especializados en minorías, el cumplimiento de las leyes aplicables a tales temas, la colaboración y coordinación con comunidades de minorías étnicas y la gestión de estadísticas de delincuencia, desglosadas por grupos étnicos.

Una de las claves principales es la contratación de agentes de policía pertenecientes a comunidades étnicas minoritarias; este hecho tiene un valor cultural añadido que es beneficioso, tanto para el departamento de policía como para la sociedad en su conjunto. La diversidad étnica puede beneficiar a toda la organización policial y, como resultado, promover el profesionalismo.

En referencia a los programas de formación, la Carta especifica lo siguiente:

Formación de agentes de policía

1 - Herramienta de gestión

La formación es una de las herramientas de gestión más importantes para la creación de una fuerza policial profesional y multicultural que sea capaz de prestar servicios a una sociedad multicultural.

2 - Formación orientada a objetivos

Es importante que la formación no se considere en sí misma el objetivo principal, sino más bien una parte integral de la práctica policial en una sociedad multiétnica. La capacitación puede ayudar a los mandos a definir una misión clara sobre este tema. La primera responsabilidad de los mandos es establecer las condiciones que ayuden a facilitar los cambios necesarios.

### 3 - La formación como herramienta para generar compromiso

Obviamente, los agentes de policía deben estar comprometidos con la necesidad de cambiar el carácter monocultural de la fuerza policial, por uno multicultural en todos los niveles de la organización. La formación puede ser una herramienta eficaz para desarrollar ese compromiso al mejorar la apreciación de la policía como agente de cohesión en la sociedad. La actitud y el compromiso del agente de policía con estos cambios es crucial para determinar su éxito.

### 4 - Las escuelas de formación policial deben anticipar

El cambio de una organización monocultural a una multicultural no es solo responsabilidad del departamento de la policía operativa. Para adaptar las prácticas de formación al ámbito del trabajo multicultural, las escuelas de formación policial deben aprovechar las experiencias de la vida real de los agentes de policía.

### 5 – Formación básica

La formación básica también debe abordar cuestiones como el reconocimiento de elementos del comportamiento racista, la apreciación de su importancia y el aprendizaje de cómo responder de manera profesional. Esto también incluye poseer habilidades para manejar informes de incidentes racistas.

### 6 – Actitudes

Los agentes de policía también deben ser conscientes de sus propias actitudes hacia estos temas. La formación debería ayudar a garantizar que las actitudes personales de los agentes sean coherentes con la ética profesional. Debe haber procedimientos formales para hacer frente a cualquier manifestación de actitudes racistas por parte de la policía. Este profesionalismo contribuirá a la credibilidad de la policía en la sociedad.

### 7 - Diferencias culturales

Debido a que una sociedad culturalmente diversa requiere que la policía se adapte, es esencial que toda la organización policial sea capaz de superar las dificultades derivadas de la diversidad cultural. Se deben afrontar y resolver las barreras de entendimiento y comunicación intercultural, tanto dentro de la organización policial como al servicio de la comunidad. Además, la formación debe tener como objetivo la adaptación de las habilidades y métodos existentes, para poder afrontar de forma profesional situaciones en las que diferentes culturas se encuentran o chocan.

### 8 - Pensamiento sesgado y antagónico

A menudo, los contactos con la policía se limitan a las personas que viven y se enfrentan a situaciones conflictivas. Los contactos son iniciados principalmente por la policía y en respuesta a circunstancias negativas. Como resultado, el trabajo policial generalmente ocasiona un mayor riesgo de "pensamiento discriminatorio y antagónico" sobre las minorías, lo que puede tener efectos nocivos. Por lo tanto, es muy importante que se fomenten y desarrollen proyectos que promuevan imágenes positivas de las minorías.

Como institución clave en la sociedad, responsable de salvaguardar los derechos y la libertad de las personas, la policía debe desarrollar sus habilidades, conocimientos y competencias para responder profesionalmente a la creciente diversidad en la sociedad. La formación debería permitir a los agentes reflexionar sobre sus experiencias en el trabajo y ser conscientes de la importancia de salvaguardar el principio de igualdad de trato.

#### 9 - Alianzas en los programas de formación

La policía debe involucrar a las ONG y / o personas de las comunidades étnicas minoritarias en los programas de capacitación, ya que también son los destinatarios de los servicios policiales. Además, deben participar en programas que capaciten a los instructores sobre aspectos de la diversidad cultural.

## ESTUDIO DE CASO Nº 9

### Policía sueca (Suecia)

*Unidades de Democracia y Delitos de Odio: Equipos especiales de policía para la investigación de los delitos de odio*

Objetivo: Investigar y combatir eficazmente los delitos de odio mediante el establecimiento de unidades específicas en las regiones policiales de Estocolmo, Oeste y Sur, que tengan la capacidad de combatir los delitos de odio y otros delitos que amenacen los derechos y libertades fundamentales y la libre formación de opiniones. Además de investigar los delitos de odio, las unidades de democracia y delitos de odio trabajan con medidas de fomento de la confianza en forma de reuniones de consulta con grupos vulnerables. Las unidades también brindan asistencia a los distritos de la policía local y los centros de contacto de la policía mediante programas de capacitación a nivel regional y local

Actividades y métodos:

La autoridad policial sueca tiene una organización interna para investigar los delitos de odio. En las grandes ciudades de Estocolmo, Gotemburgo y Malmö hay equipos especiales de investigación de delitos de odio. Cada unidad consta de unos diez empleados, cuando están en plena capacidad, y está dirigida por un jefe de unidad. Todas las regiones policiales tienen investigadores especializados, incluso aunque no estén formando un equipo. Todas las regiones han preparado planes de acción sobre cómo aumentar su capacidad para contrarrestar los delitos de odio. Todas las regiones han destinado parte de su personal a la formación de desarrollo profesional en forma de programas organizados a nivel nacional. Los equipos de especialistas acumulan mucho conocimiento. Actúan como mentores para las cuatro regiones policiales que no tienen un equipo propio. A nivel nacional, el departamento de operaciones nacional (UC Estocolmo) de la policía sueca es responsable de mantener la organización unida en una red.

La intranet de la policía, Intrapolis, ofrece apoyo y orientación sobre cómo debe llevarse a cabo el proceso de investigación de los delitos de odio. Esto se aplica a las medidas iniciales, la investigación y la gestión de la investigación preliminar. Se comunica información específica a los centros de contacto policial sobre lo que el personal debe tener en cuenta al recibir denuncias.

En 2015-2016, la formación a nivel nacional se ha implementado en forma de tres programas de formación de dos días cada uno y un programa piloto avanzado de cinco días. Actualmente, hay un programa de cinco días de capacitación para investigadores de delitos de odio en la Universidad de Uppsala. Además, los equipos mentores de delitos de odio están proporcionando formación a las demás regiones policiales. Se ha establecido una división de víctimas de delitos y seguridad personal (BOPS) en todas las regiones policiales. Se ha buscado la colaboración a nivel nacional y regional entre los agentes encargados de delitos de odio y la

BOPS. La BOPS es responsable de cuidar y apoyar a las víctimas de delitos de odio que necesitan apoyo y protección; también es responsable de los contactos con los medios de comunicación y los políticos locales de cada región, en relación a las necesidades de apoyo de las víctimas.

## ESTUDIO DE CASO Nº 10

### Garda Síochána (Irlanda)

En abril de 2000, la Garda Síochána estableció una Oficina Racial, Intercultural y de la Diversidad (GRIDO). Dentro de GRIDO, el personal "coordina, monitorea y asesora sobre todos los aspectos de la policía en el área de la diversidad". Los miembros del personal de GRIDO están disponibles para el público y para la organización policial, para brindar asesoramiento y apoyo.

Se han designado varios oficiales de enlace étnico de la Policía (Garda) para desarrollar las siguientes tareas:

- actuar de enlace con representantes de las comunidades étnicas minoritarias y los "grupos de difícil acceso";
- informar a las minorías étnicas de los servicios de la policía;
- monitorear los incidentes racistas;
- servir de enlace con las víctimas de incidentes racistas y garantizar que se les brinde la protección adecuada;
- servir de enlace con las organizaciones locales que brindan apoyo a las víctimas de delitos;
- garantizar que los miembros de las comunidades de minorías étnicas conozcan los servicios de apoyo a las víctimas locales y nacionales;
- apoyar la integración en eventos sociales comunitarios e iniciativas de policía comunitaria;
- desarrollar iniciativas a nivel de la comunidad local para facilitar y fomentar la integración;
- ayudar en la investigación de incidentes racistas y garantizar la disponibilidad de los mecanismos de apoyo adecuados; supervisar la prestación de servicios policiales adecuados;
- y visitar los centros de recepción para solicitantes de asilo y refugiados para que los residentes conozcan los servicios de la Policía y el papel de los oficiales de enlace (Garda Ethnic Liaison Officers - ELOs)

Los oficiales de enlace étnico de la Garda (ELOs) están capacitados para brindar apoyo y asesoramiento específicos a las víctimas de incidentes racistas. Si una víctima denuncia un incidente de racismo, la Policía le informará sobre el oficial de enlace designado en su área. La Policía también proporciona un esquema de enlace para la comunidad de lesbianas, gays, bisexuales y transexuales. Los agentes están capacitados para brindar apoyo a las víctimas de la comunidad LGBT y fomentar la denuncia de delitos homofóbicos.

## **ALGUNOS RECURSOS ÚTILES PARA LA FORMACIÓN DE LA POLICÍA LOCAL**

## Formación en Delitos de Odio para cuerpos policiales y autoridades de la justicia penal: 10 Principios rectores clave

*(Grupo de alto nivel de la UE sobre la lucha contra el racismo, la xenofobia y otras formas de intolerancia) Febrero de 2017*

El objetivo del documento es proporcionar a las autoridades de los Estados Miembro y otras partes interesadas una recopilación de principios rectores clave sobre cómo garantizar una formación eficaz y de calidad sobre delitos de odio para las autoridades policiales y de justicia penal.

El desarrollo de planes de estudios y formación sobre delitos de odio y su impartición de forma regular y sistemática es necesario para que las autoridades policiales y de justicia penal desarrollen sus propias capacidades y cumplan con su responsabilidad de garantizar una respuesta adecuada a los delitos de odio.

Dos de los principales objetivos son:

- ✓ Asegurar que la policía esté capacitada y tenga los recursos para investigar eficazmente los delitos de odio, descubrir motivos de los prejuicios, proteger a las víctimas y dar a las víctimas el apoyo adecuado.
- ✓ Asegurar que la policía y los fiscales estén capacitados y cuenten con los recursos y confianza para interactuar con las comunidades afectadas, explicarles cómo se investigan y procesan los delitos de odio y cómo pueden trabajar con dichas comunidades para prevenir y responder eficazmente a los delitos de odio;

Los principios rectores clave son los siguientes:

1. La formación sobre delitos de odio puede impartirse como parte de un enfoque general basado en los derechos fundamentales, para la aplicación de la ley y la justicia penal y, por lo tanto, puede integrarse en una formación más general sobre derechos humanos o no discriminación.
2. Desarrollar una metodología para evaluar las necesidades de formación:  
El diseño de programas de formación sobre delitos de odio a nivel nacional o local debe estar siempre respaldado por una evaluación exhaustiva de las necesidades de formación. Esto permite que los programas de formación se adapten al contexto nacional o local específico.
3. Los programas de formación deben personalizarse sobre la base de la identificación del personal objetivo. Una identificación precisa del personal objetivo es clave para garantizar que una capacitación pueda lograr los resultados deseados. Dicha identificación debe basarse en la evaluación de las necesidades de capacitación y tener en cuenta la estructura organizativa de las organizaciones policiales y agentes de justicia penal (es decir, federal / local; existencia de departamentos / unidades especializadas; estructura jerárquica, etc.).

- capacitar a los mandos: la inclusión de mandos y funcionarios de alto nivel entre los objetivos de la capacitación puede desempeñar un papel clave en la construcción del liderazgo y el compromiso del mando en la prevención y lucha contra los delitos de odio
  - capacitar a una audiencia mixta dentro de un solo grupo objetivo (p. ej., En lo que respecta a la policía, agentes de policía con diferentes niveles / funciones): desarrollar formaciones para diferentes categorías pertenecientes a un mismo grupo objetivo permite fortalecer la comprensión de las necesidades y desafíos de los diferentes actores de un mismo proceso y puede contribuir a una mayor cooperación y la racionalización de los procedimientos;
4. Desarrollar un modelo de cooperación estructurada con la sociedad civil: la sociedad civil y las organizaciones comunitarias pueden aportar un valor añadido específico a la planificación, preparación, impartición y evaluación de las capacitaciones sobre delitos de odio. Estos actores juegan un papel clave tanto como formadores y como asesores, especialmente en lo referido a:
- abordar las actitudes de las propias autoridades
  - aportando la experiencia y perspectiva de la víctima y facilitando la participación de víctimas o grupos de víctimas
  - ofreciendo inteligencia y conocimientos especializados sobre las especificidades de los indicadores de discriminación que afectan a grupos particulares y sobre los patrones y tendencias locales de los delitos de odio.
  - desarrollando las habilidades de la policía y autoridades públicas para interactuar eficazmente con las comunidades y mejorar su confianza

Además, la cooperación práctica con fines de formación puede resultar en una oportunidad concreta para desarrollar asociaciones y colaboraciones eficaces con la sociedad civil y abordar las barreras existentes, tanto prácticas (contactos limitados entre la sociedad civil y / o organizaciones comunitarias y las autoridades) como en términos de superar la desconfianza y los prejuicios desde ambos lados.

5. Combinar diferentes metodologías de formación, incluidas las sesiones basadas en la práctica: un programa eficaz de capacitación en delitos de odio debe combinar diferentes tipos y metodologías de capacitación, que incluyan: la lectura, incluso mediante el desarrollo de material educativo para el autoaprendizaje; métodos interactivos, mediante la creación de entornos de aprendizaje basados en el trabajo en equipo; práctica y práctica, centrándose en la experiencia operativa.
- En particular, el uso de estudios de casos (incluidos los estudios de casos de otros países) y el desarrollo de pautas operativas, instrucciones y listas de verificación es clave para proporcionar información detallada y práctica sobre cómo gestionar situaciones operativas difíciles o transferir y desarrollar habilidades para poder aplicar en la práctica las pautas e instrucciones.
6. Desarrollar de programas de formación de formadores: Los modelos de formación de formadores pueden permitir la creación de un grupo de instructores competentes que

posteriormente puedan conducir a capacitaciones en cascada, idealmente, entre pares. La ventaja de este modelo es su amplio alcance y la posibilidad de desarrollar progresivamente la capacidad dentro del grupo objetivo, asegurando también un uso más eficaz de los recursos.

7. Centrarse en la consecución de los objetivos generales previstos mediante contenidos de calidad: los planes de estudios de formación sobre delitos de odio deben diseñarse con miras a los siguientes objetivos:
  - Sensibilizar, fomentar la empatía, abordar aspectos de actitud, incluyendo encuentros vis a vis con diferentes grupos y comunidades.
  - Mejorar el conocimiento de los conceptos básicos y del marco jurídico y político nacional e internacional, y su aplicación
  - Transferir y desarrollar habilidades prácticas para abordar de manera más eficaz los delitos motivados por prejuicios y garantizar un apoyo adecuado a las víctimas, a la luz del papel y las funciones de cada autoridad específica.
  
8. Desarrollar módulos de capacitación específicos para abordar formas concretas de intolerancia: los programas de capacitación sobre delitos de odio también deben incluir módulos diseñados para abordar las especificidades de ciertas formas o manifestaciones de intolerancia, como el antisemitismo, el odio contra los musulmanes, el odio y la xenofobia contra los inmigrantes, el antigitanismo, Afrofobia, delitos de odio homofóbicos y transfóbicos, delitos de odio contra personas con discapacidad, etcétera. La interseccionalidad es también una cuestión a la que la formación sobre delitos de odio debería prestar especial atención. Este tipo de capacitación, que puede diseñarse con la ayuda de organizaciones de la sociedad civil y actores comunitarios, puede ayudar a crear una mejor comprensión hacia grupos específicos en riesgo de sufrir delitos de odio y puede prevenir la doble victimización.
  
9. Vincular la formación sobre delitos de odio con los procesos generales de revisión del desempeño: la formación sobre delitos de odio debe incluirse como parte integral de los programas de formación obligatorios o básicos para las autoridades policiales y los agentes del sistema de justicia penal. La capacitación obligatoria puede y debe complementarse con programas, módulos, seminarios, talleres y conferencias de capacitación avanzada y especializada que puedan ofrecer conocimientos y orientaciones más profundos y específicos a los funcionarios, que probablemente se enfrentarán al manejo de casos de delitos de odio.
  
10. Garantizar el seguimiento y la evaluación regulares de los resultados de la formación: deben establecerse procedimientos que garanticen un seguimiento y evaluación periódicos de los resultados de la formación, que idealmente deberían incluir la autoevaluación de los formadores y los alumnos-as y la retroalimentación de los grupos interesados (víctimas / apoyo servicios, grupos comunitarios).

## Formación policial basada en los derechos fundamentales: manual para instructores policiales

Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA), 2019

Aquellos agentes de policía que garantizan que las personas puedan ejercer sus derechos y libertades fundamentales se ganan el respeto y la confianza del público. Teniendo esto en cuenta, la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA) elaboró un Manual dirigido a fomentar un trabajo policial basado en los derechos humanos, integrando la formación en derechos humanos en el corazón de la formación policial, en consonancia con los objetivos de la Unión Europea en el ámbito de los derechos humanos, la justicia y los asuntos de seguridad interior. El manual traduce *altos principios* en ejercicios prácticos específicos, que facilitan el trabajo policial; asimismo ayuda a los agentes de policía a internalizar los conceptos que impulsan la actuación policial basada en los derechos humanos, lo que contribuye a garantizar que estén capacitados para tomar las decisiones correctas en su trabajo diario.

El manual se centra en cuestiones cruciales relacionadas con la policía, como la diversidad y la no discriminación, la prohibición absoluta de la tortura y también los derechos humanos de los agentes de policía. Aplicado y testado por diferentes academias de policía en la UE, el manual pretende ser una herramienta práctica para implementar la práctica policial basada en los derechos fundamentales en la UE.

El manual contiene los elementos básicos de un programa de formación práctico y orientado al alumno, sobre la policía y los derechos humanos. Los formadores deben complementar este material con otras fuentes, con el fin de enfocarse y abordar con más detalle temas concretos. La estructura del programa y del Manual consta de seis módulos que tratan los elementos clave de un enfoque de derechos humanos para la policía, más un conjunto de anexos con material adicional.

- Módulo 1: Derechos Humanos básicos
- Módulo 2: La policía con Enfoque de Derechos Humanos
- Módulo 3: Análisis de Derechos Humanos: la obligación de respetar y proteger
- Módulo 4: La prohibición de la tortura y de cualquier pena o trato degradante o humillante
- Módulo 5: Diversidad, Igualdad y No Discriminación
- Módulo 6: Derechos Humanos de los agentes de policía
- Anexos conteniendo: programas de talleres; guía básica para los formadores; preparación de estudios de caso –ejemplos y recopilación de prácticas

El Manual completo (edición revisada 2019) puede descargarse en (idioma inglés):  
[https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2019-fundamental-rights-based-police-training-re-edition\\_en.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2019-fundamental-rights-based-police-training-re-edition_en.pdf)

El Manual está disponible traducido al castellano en su edición de 2013  
[https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2013-fundamental-rights-based-police-training-annex-4\\_es.pdf](https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2013-fundamental-rights-based-police-training-annex-4_es.pdf)

## **Formación contra los delitos de odio para las fuerzas del orden (TAHCLE)**

TAHCLE es un programa diseñado para mejorar las habilidades de la policía para reconocer, comprender e investigar los delitos de odio. Se espera que la implementación del programa mejore las habilidades de la policía para prevenir y responder a los delitos motivados por prejuicios, interactuar eficazmente con las comunidades y las víctimas, así como fomentar la confianza de la sociedad y la cooperación con las fuerzas del orden. TAHCLE está diseñado e implementado por la Oficina de Instituciones Democráticas y Derechos Humanos (ODIHR) de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE).

TAHCLE es un programa de formación breve, compacto y flexible. Está diseñado para que pueda integrarse en otros programas de formación, basándose en los recursos y planes de estudio existentes en las academias de policía. Por lo general, un curso TAHCLE para agentes de policía conlleva un día completo de formación.

TAHCLE se puede proporcionar directamente a mandos policiales, agentes, cadetes, aprendices e investigadores como formación previa al servicio o durante el servicio. Sin embargo, se implementa mejor a través de una metodología de “formación de formadores”, en la que se capacita a la policía local como instructores y luego éstos forman a sus colegas. Un curso de formación de formadores suele durar tres días.

<https://www.osce.org/odihr/tahcle?download=true>

## **El Programa HELP (Consejo de Europa)**

<https://www.coe.int/en/web/help/home>

El principal objetivo del Programa del Consejo de Europa sobre educación en derechos humanos para profesionales del derecho (HELP) es mejorar la capacidad de los profesionales del derecho, en los 47 estados miembros del Consejo de Europa y más allá, para aplicar las normas europeas de derechos humanos en su trabajo diario. Esto se hace a través de los cursos en línea del Programa HELP, que cubren una gran variedad de temas relacionados con los derechos humanos.

Los profesionales del derecho, que están a la vanguardia de la protección de los derechos humanos, deben conocer las normas europeas de derechos humanos para aplicarlas de forma eficaz. Por lo tanto, merecen una formación de alta calidad, que es ofrecida por el programa HELP del Consejo de Europa.

Además, los cursos en línea de HELP pueden adaptarse a las diferentes necesidades de países, instituciones y profesionales. Desde 2015, no solo los profesionales del Derecho, sino también

muchos otros están cada vez más interesados en acceder a los cursos HELP: personal judicial, funcionarios de prisiones o de libertad condicional, profesionales de la salud, fuerzas del orden...

Los cursos son gratuitos y de la más alta calidad ya que han sido desarrollados con las mejores personas expertas del Consejo de Europa, incluidos abogados del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y otras instituciones que también contribuyen con su experiencia..

El acceso a la plataforma de E-Learning de HELP es gratuito y está abierto a cualquier persona que cree una cuenta en ella. En Enero de 2020, la plataforma en línea HELP tenía más de 43 mil usuarios activos.

La policía debe tener conocimiento y una buena comprensión de la legislación nacional e internacional para combatir las prácticas y delitos de odio. Las normas internacionales más relevantes en el ámbito policial son las del Convenio Europeo de Derechos Humanos del Consejo de Europa, los tratados, directivas y reglamentos de la Unión Europea, las decisiones del Tribunal Europeo de Derechos Humanos del Consejo de Europa y del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, las recomendaciones de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI), el Comisario de Derechos Humanos del Consejo de Europa y el Parlamento Europeo.

Algunos de los cursos en línea disponibles a través de la plataforma HELP son:

- ✓ Acceso a la Justicia para las mujeres
- ✓ Criterios de admisibilidad de las solicitudes presentadas al Tribunal Europeo de Derechos Humanos
- ✓ Medidas alternativas a la detención y sanciones comunitarias
- ✓ El Asilo y la Convención Europea de los Derechos Humanos
- ✓ Empresas y Derechos Humanos
- ✓ Justicia adaptada a los niños y niñas
- ✓ Combatir la trata de seres humanos
- ✓ Combating trafficking in human beings
- ✓ Falsificación de productos médicos y delitos contra la salud pública (disponible solo como curso tutelado)
- ✓ Estandares CPT
- ✓ Protección de datos y derechos de privacidad
- ✓ Derecho de familia y derechos humanos
- ✓ La lucha contra el Racismo, la Xenofobia, la Homofobia y la Transfobia
- ✓ La libertad de expresión y la Convención Europea de los Derechos Humanos
- ✓ Delitos de odio y discursos de odio
- ✓ Derechos Humanos en el Deporte
- ✓ Desplazamientos internos
- ✓ Cooperación internacional en asuntos penales
- ✓ Introducción a la Convención Europea de los Derechos Humanos y la Corte Europea de Derechos Humanos
- ✓ Principios clave de Derechos Humanos en Biomedicina
- ✓ Derechos laborales como derechos humanos
- ✓ Investigación previa al juicio y el Convenio Europeo de Derechos Humanos
- ✓ Garantías procesales en procesos penales y derechos de las víctimas
- ✓ Prohibición de los malos tratos en la aplicación de la ley, la seguridad y otros contextos coercitivos
- ✓ Derechos de propiedad en la Convención Europea de los Derechos Humanos
- ✓ Prevención de la radicalización
- ✓ Razonamiento jurídico de sentencias penales
- ✓ Infancia refugiada y migrante
- ✓ Derecho a la libertad y la seguridad: artículo 5 del Convenio Europeo de Derechos Humanos
- ✓ Derecho a la Integridad de la Persona (Bioética)
- ✓ Derecho al respeto de la vida familiar y privada: artículo 8 del Convenio Europeo de Derechos Humanos
- ✓ Derechos de las personas con discapacidad
- ✓ Justicia transicional y derechos humanos
- ✓ Violencia contra la mujer y violencia doméstica

Para inscribirse en los cursos:

<http://help.elearning.ext.coe.int/>

## **Ciudades interculturales: Manual sobre Policía Comunitaria**

Consejo de Europa, Marzo 2019

Este manual expone que el modelo de Policía Comunitaria es el más adecuado para manejar - de manera efectiva - los conflictos que surgen en las sociedades interculturales, evitando que se conviertan en grandes conflictos sociales.

Un servicio policial que entiende que la base del problema suele ser el desconocimiento mutuo, un servicio policial que está diseñado y capacitado para escuchar a las partes, analizar los problemas, proponer soluciones y evaluar los resultados de esas soluciones con la participación de sociedad, es el servicio de policía que mejor responderá a los conflictos de las diversas sociedades actuales.

El Manual proporciona conceptos clave y recomendaciones para la capacitación y especialización y para la evaluación, incluidos los indicadores de impacto. El Manual puede descargarse en castellano en:

<https://rm.coe.int/ciudades-interculturales-manual-sobre-policia-comunitaria/16809e519e>

**POLICÍA  
MUNICIPAL  
Madrid**



**POLICÍA MUNICIPAL  
UDALTZAINGOA**  
PAMPLONA · IRUÑA



**POLICÍA LOCAL  
DE MÁLAGA**



**VNIVERSIDAD  
D SALAMANCA**



**dinamia** ➤

**BHCA**  
Bradford Hate Crime Alliance